

---

**ATTI 1.21.1. – 2018/01695/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 12**

**del 12 febbraio 2020**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>SALA</b>	Marianna Presidente
<b>PERIN</b>	Claudia Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca Vice Presidente
<b>CAVALLIN</b>	Mario
<b>DONADONI</b>	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXXX XXXX / WIND TRE SPA**

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali

---

## 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. 01 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 propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

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

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *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 14 febbraio 2018 protocollo n. 0003991 con cui il sig. XXXX XXXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore WIND TRE SPA ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La controversia tra il sig. XXXX XXXX e l'operatore Wind Tre S.p.a. ha ad oggetto mancata o parziale fornitura del servizio.

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

L'istante riferiva di aver sottoscritto in data 25/01/2017 una Proposta Abbonamento per piano tariffario "Casa3Special". A partire dal 7 febbraio 2017 fino ad oggi si verificavano frequenti (7 volte su 10) disservizi di tutti gli strumenti per il controllo e la verifica della soglia di traffico rete internet poiché tutte le App del gestore in tutti i browser e su smartphone si trovavano fuori servizio. A parere dell'istante senza la possibilità di verificare regolarmente i consumi, non poteva determinare quale attività svolgere online senza cadere nella trappola dei consumi extrasoglia, la cui tariffazione non era stata resa nota, né accessibile online nella relativa pagina web "area clienti". L'istante segnalava il disservizio subito con ripetuti reclami con allegati gli screenshot del servizio controllo consumo soglia inaccessibile a partire dall'8 febbraio 2017 ma il gestore rispondeva sempre che a lui non risultava alcun disservizio. Nonostante i reclami rimasti privi di riscontro, l'istante provvedeva regolarmente a pagare le prime 3 fatture (scadd: 13/03/2017, 07/04/2017, 07/06/2017). Da ottobre 2017 l'istante si vedeva costretto ad utilizzare altro gestore poiché non avendo avuto la possibilità di verificare regolarmente i consumi, non poteva determinare quale attività svolgere online senza cadere nella trappola dei consumi extrasoglia, la cui tariffazione non era stata resa nota, né accessibile online nella relativa pagina web "area clienti".

Per quanto sopra l'istante chiede:

- risoluzione contratto con storno integrale delle fatture emesse e rimborso di Euro 295 per le tre fatture pagate;
- indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- rimborso spese di procedura.

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

Preliminarmente l'operatore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente, senza nulla specificare. Ciò è in contrasto con quanto disposto dall'art. 14, comma 3, Delibera 173/07/CONS in virtù del quale "L'istanza con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione della controversia deve essere inoltrata alla Direzione con le modalità di cui all'art.7, comma 3 e deve rispondere a tutti i requisiti di cui al medesimo articolo". A sua volta, l'art. 7, Delibera citata, stabilisce al secondo comma quanto segue: "Nell'istanza devono essere altresì indicati: i fatti che sono all'origine della controversia; le richieste dell'istante; i documenti che si allegano". Alla luce di ciò secondo l'operatore una generica contestazione dei fatti, come quella fatta dall'istante comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica con conseguente lesione del diritto di difesa.

Nel merito l'operatore riferiva che il profilo tariffario prescelto dall'istante prevedeva un piano a soglie, in quanto, a fronte del versamento di un canone mensile, l'utente poteva fruire per il profilo tariffario "Casa 3" di una soglia di traffico dati sotto rete "3", in particolare una soglia dati di 7,5GB settimana sotto rete3 oltre al traffico illimitato dalle 00.00 alle 08.00 sotto rete 3, e l'eventuale extra soglia tariffato a scatti di 0,50€ per 100mb; tale extra soglia, come riportato nella tabella delle fatture contestate, è sempre rientrato nel limite extra soglia impostato dall'istante. Tutto il traffico generato oltre le soglie contrattualmente stabilite e per servizi non compresi nel plafond era oggetto, pertanto, di specifica ed autonoma tariffazione secondo i costi previsti dai suddetti piani tariffari. Perciò a parere dell'operatore, l'istante non poteva dolersi della tariffazione subita, tenuto conto che era stato lui stesso in sede di sottoscrizione del contratto, a domandare al Gestore di attivare sulla numerazione da qua il piano tariffario in questione, caratterizzato dalla possibilità di fruire del traffico a consumo, entro ed oltre le

predette soglie contrattuali. In linea con quanto previsto dai piani tariffari prescelti l'operatore emetteva ed addebitava legittimamente, le fatture contestate. Da un attento esame delle notule contabili prodotte dall'utente, si ravvisava un superamento del traffico in extra soglia rappresentato da eventi di traffico generati sotto rete "3", i cui addebiti erano visibili in fattura sotto la voce "Internet e mail non inclusi nell'Offerta". Per quanto attiene agli addebiti sotto la voce "Internet e mail non inclusi nell'Offerta", l'operatore evidenziava come non si tratti di servizi aggiuntivi fatturati senza previa richiesta dell'utente, ma esclusivamente di eventi di traffico internet generati ed usufruiti dall'utente in extra soglia. Con specifico riguardo al traffico dati, preme rammentare come l'ultimo comma dell'art. 3, Delibera 326/10/CONS, abbia sancito, quale soglia unica per tutti gli utenti consumer – come nel caso di specie - l'importo di € 50,00 al mese come limite massimo di consumo per il traffico dati. La citata norma fa salva l'ipotesi in cui l'utente abbia comunicato al Gestore la volontà di fissare un diverso limite quale soglia di blocco del traffico prodotto dalle proprie SIM.

Nel caso di specie, l'istante manteneva tale soglia di "sicurezza" del traffico dati prevista dalla delibera sopra citata fino alla data del 12/03/2017; si confermava che il Sig. XXX XXX, in tale data disattivava autonomamente, tramite area Self Care, la soglia stessa di "sicurezza". In data 12/03/2017, l'odierno istante variava autonomamente, dall'area Self Care, la suddetta soglia di sicurezza, disattivandola, relativamente al numero +39 XXXXXXXX. Tale soglia risultava nuovamente modificata autonomamente dall'istante sempre dall'area Self Care in data 02/06/2017 riportandola all'importo di € 50,00 al mese come limite massimo di consumo per il traffico dati. In ogni caso il cliente aveva a propria disposizione la possibilità di monitorare l'extra soglia come assicurato dal gestore, tra gli altri, con l'art. 4 della Carta dei Servizi, al punto "Trasparenza dei prezzi", ponendo a disposizione della Clientela diversi strumenti attraverso i quali consentire il controllo, in tempo reale ed in ogni momento, del livello di spesa raggiunto. Nell'ipotesi in cui l'utenza risulti abbinata ad un piano tariffario a soglie, come nel caso di specie, il Gestore informa tutti i suoi Clienti che: "Per consultare il totale delle soglie previste dal tuo Piano Tariffario, o da eventuali Opzioni Tariffarie, e il parziale utilizzato puoi: - contattare dal tuo cellulare il numero gratuito 4030 se hai un piano ricaricabile o 4034 se hai un piano in abbonamento.- accedere alla sezione Info Costi dell'Area Clienti 133 accessibile anche gratuitamente dal tuo cellulare. Per verificare il dettaglio dei servizi inclusi nel tuo Piano tariffario consulta la sezione Il mio Profilo dell'Area Clienti 133 accessibile anche gratuitamente dal tuo cellulare(Cfr.Link:[https://areaclienti.tre.it/selfcare/133online/faq/4541\\_13921\\_ITA\\_H\\_TML.htm](https://areaclienti.tre.it/selfcare/133online/faq/4541_13921_ITA_H_TML.htm)).

Ciò posto, con la dovuta diligenza, ed in modo semplice e veloce, l'istante avrebbe potuto monitorare il traffico generato ed il livello di soglia raggiunto. Peraltro, si osserva che l'istante aveva inoltre attivato sul numero XXXXXXXX il servizio gratuito "SMS Infosoglie" che consentiva di ricevere automaticamente, mediante un SMS, le notifiche in prossimità dell'esaurimento delle soglie previste dalle opzioni tariffarie, dai Bonus, dalle soglie dei piani dati e dalle soglie dati dei piani voce (Cfr. Link <http://www.tre.it/assistenza/prodotti-e-servizi/configurazione-dei-servizi/sms-info-soglie>), e tali messaggi risultano correttamente consegnati all'istante come da print allegati alla presente: Tale attivazione del servizio gratuito di allert "SMS Info soglie" risulta esser stato più volte attivato sul numero XXXXXXXX dall'area Self Care come da documentazione in allegato. A seguito del contatto telefonico, avuto al Servizio Clienti da parte del sig. XXXX XXXX il 01/04/2017 per informazioni in merito al traffico extra soglia generato, si procedeva all'apertura di una segnalazione al reparto tecnico che dopo puntuali verifiche confermava la correttezza del traffico generato e che alcuna anomalia risultava subita dall'utenza oggetto di contestazione. Wind Tre pertanto confermava che il cliente aveva continuato ad utilizzare il servizio secondo le sue consuete abitudini. Alla segnalazione sopra descritta, seguivano ulteriori mail da parte dell'istante e verifiche dal reparto tecnico dove il malfunzionamento lamentato della applicazione e relativo consumo "anomalo" generato in extra soglia, a suo dire per non aver potuto monitorare soglie, non trova riscontro.

Alla luce di quanto sopra l'operatore chiede il rigetto di tutte le domande formulate dall'istante perché infondate.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Nel merito sulla richiesta di risoluzione del contratto con storno integrale delle fatture emesse e rimborso di Euro 295,00 delle tre fatture pagate. Tale richiesta merita di essere accolta parzialmente per i motivi di seguito precisati.

Dagli atti del procedimento risulta che l'istante in data 25/01/2017 sottoscriveva una Proposta di Abbonamento per piano tariffario "Casa3Special". A partire dal 7 febbraio 2017 fino si verificavano frequenti disservizi di tutti gli strumenti per il controllo e la verifica della soglia di traffico rete internet poiché questi strumenti si trovavano spesso fuori servizio. Dall'8 febbraio 2017 l'istante segnalava il disservizio ripetutamente con appositi reclami ed allegando gli screenshot del servizio controllo consumo soglia inaccessibile ma il gestore rispondeva sempre che a lui non risultava alcun disservizio. Sul punto è bene osservare che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale, quando il servizio non è affatto fornito, sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali: "Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento (escluso il numero di giorni previsto per la risoluzione del guasto) sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale". (Agcom Delibera n. 117/10/CIR). Nel caso che ci occupa l'istante producendo i numerosi *screenshot* del servizio consumo soglia dava prova del disservizio ripetutamente subito; di contro l'operatore non forniva alcuna prova che il malfunzionamento del servizio controllo consumo soglia fosse stato determinato da causa a lui non imputabile. Pertanto trova applicazione l'art. 5 comma 2 del regolamento indennizzi che prevede: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento. Al comma seguente 3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio. All'istante dovrà essere dunque corrisposto l'importo di Euro 525,00 calcolato moltiplicando Euro 2,50 per 210 giorni (dal 7 marzo 2017 al 7 ottobre 2017).

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Tale richiesta deve essere accolta per come segue. Dagli atti risulta che l'istante abbia inviato numerosi reclami allegando documentazione che provava il disservizio lamentato. L'operatore non dava alcun riscontro idoneo al reclamo dell'utente e non si attivava per risolvere il problema del malfunzionamento del servizio che avrebbe dovuto fornire. Trova pertanto applicazione l'art. 11 del Regolamento Indennizzi che prevede "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00." Considerato che i reclami dell'istante inviati a partire dall'8 febbraio 2017 non hanno avuto riscontro e che il perdurare del tempo ha comportato il superamento di 300 giorni quale limite massimo indennizzabile sarà dovuto l'indennizzo nella misura massima di Euro 300,00.

### 4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di Euro 100,00 in favore dell'istante per le spese relative alle procedure di definizione e conciliazione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## **D E L I B E R A**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal signor XXXXX XXXXX nei confronti della società Wind Tre S.p.a.
2. La società è tenuta a :
  - Corrispondere all'istante l'importo di Euro 525,00 a titolo di indennizzo per il disservizio subito con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
  - Corrispondere all'istante l'importo di Euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
  - Corrispondere all'istante l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese di procedura.
3. La società è tenuta, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali  
Roberto Saini

La Presidente del CORECOM  
Marianna Sala

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

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 del Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali  
Roberto Saini