

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 11 del 12 febbraio 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXXX XXXX / WIND Tre S.p.A.**

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

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 17 febbraio 2018 con cui il signor XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore WIND Tre S.p.A. 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

Con l'istanza presentata in data 17 febbraio 2018 ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il signor XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia insorta con WIND Tre S.p.A. (da qui in seguito Wind) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi *internet*.

1. La posizione dell'istante

Il signor XXXX XXXX ha rappresentato quanto segue nell'istanza di definizione e nella memoria di replica ritualmente depositata:

- Nonostante il consumo *internet* fosse rimasto al di sotto del limite contrattuale di 1 giga/giorno, all'utente sono stati addebitati in varie fatture costi extra soglia sotto la voce "*traffico opzioni ed altri servizi*", e ciò del tutto illegittimamente atteso appunto in mancato superamento del limite di traffico giornaliero;
- In replica di quanto dedotto con memoria 5 aprile 2008 da Wind, che eccepiva tra l'altro genericità e indeterminatezza delle contestazioni dell'istante, con *email* nella stessa data il sig. XXXX lamentava che talune fatture dell'operatore, senza peraltro precisare quali, in alcuni giorni del mese risultavano aggravate di spese per addebito di costi extra soglia conteggiati giornalmente anche quando era stata utilizzata la sola fascia oraria diurna giornaliera, senza quindi alcun traffico notturno, e la soglia massima contrattuale pari a un GIGA non era stata superata;
- L'utente allega altresì di aver verificato gli addebiti illegittimi tramite la pagina *SELFCARE* di Wind dove è possibile monitorare i costi orari e giornalieri tramite ricerca da apposita sezione, che non prevede peraltro la possibilità di salvare i dati a futura memoria;
- L'utente lamenta inoltre di avere richiesto a Wind, sempre tramite la pagina *SELFCARE* risultata peraltro di non agevole utilizzo, di verificare la discrepanza degli addebiti chiedendo con la apposita funzione del menù tendina presente per le comunicazioni all'operatore una spiegazione sulla fatturazione o di essere ricontatto, senza ricevere peraltro alcun riscontro, così come nessuna risposta veniva fornita dal *call center* del Gestore;
- Sempre nella propria replica succitata, il sig. XXXX riconosce che dopo la contestazione a Wind proposta tramite l'associazione ALTROCONSUMO, nei mesi successivi e fino al 5 aprile 2018 non vi sono stati addebiti extra soglia, ancorché l'utente non avesse variato le proprie modalità di utilizzo del servizio;
- Il sig. XXXX riconosce poi di aver proceduto ad attivare e disattivare la soglia di sicurezza del superamento soglia, allo scopo di tenere monitorato il proprio traffico;
- L'utente afferma infine che l'offerta transattiva formulata da Wind nel corso del rapporto costituisce riconoscimento indiretto di responsabilità da parte del gestore.

Sulla base di tutto quanto esposto il signor XXXX formula la seguente richiesta:

- i. Restituzione delle somme ingiustamente addebitate per un importo complessivo di € 212.89 oltre IVA.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind ha esposto quanto segue nella memoria ritualmente depositata:

- In via preliminare l'operatore eccepsce l'assoluta indeterminatezza e genericità della contestazione dell'istante, relativa a non meglio specificati addebiti di costi extra soglia in varie fatture riguardo a cui non viene peraltro offerto alcun riscontro, evidenziando in particolare l'operatore che la generica contestazione effettuata dal sig. XXXX rende impossibile a Wind inquadrare con precisione la questione sollevata, compromettendo o quanto meno limitando il diritto di difesa della medesima Wind;
- L'operatore rileva altresì che, a fronte di un contratto sorto sin dal 2015, la prima contestazione scritta dell'utente è stata effettuata soltanto a dicembre 2016 tramite ALTROCONSUMO e ciò, atteso il divieto imposto dal Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre sei mesi, pregiudica altresì la possibilità per

- Wind di effettuare verifiche sui fatti e, in definitiva, di difendersi;
- Nel merito, Wind precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze +39 XXXXXXXX e +39 XXXXXXXX secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei piani tariffari prescelti dall'utente, denominati "*Web night and day*" e "*Casa 3*" (vd. doc. 4 Wind), produce inoltre le fatture emesse (vd. doc. 5 operatore);
 - In particolare, Wind evidenzia che nelle stesse notule contabili prodotte dall'utente si ravvisa un superamento del traffico in extra soglia rappresentato da eventi di traffico generati sotto rete "3", i cui addebiti sono visibili in fattura sotto la voce "*Internet e mail non inclusi nell'Offerta*" per servizi aggiuntivi fatturati senza necessità di preventiva richiesta dell'utente, ma unicamente quali eventi di traffico *internet* generati ed usufruiti extra soglia dall'utente medesimo;
 - Aggiunge Wind che in ogni caso l'utente da un canto ha la facoltà, mai esercitata nella fattispecie, di fissare un diverso limite quale soglia di blocco del traffico prodotto dalle proprie SIM, e dall'altro ha altresì a propria disposizione la possibilità di monitorare l'extra soglia con diversi strumenti attraverso i quali è comodamente consentito il controllo del livello di spesa raggiunto, in tempo reale e in ogni momento, mediante il proprio cellulare attraverso un numero gratuito o nella sezione Info Costi dell'Area Clienti 133, pure accessibile da *internet*;
 - Wind evidenzia altresì che l'istante aveva attivato sul numero XXXXXXXX il servizio gratuito "*SMS Infosoglie*" che consente 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 che tali messaggi risultano correttamente consegnati all'istante come da stampata allegata dall'operatore (vd. doc. 7 Wind);
 - Wind fa presente infine che lo storno dell'importo di euro 63.82 (vd. doc. 5 - 9 operatore) era stato offerto in sede di conciliazione online per mera finalità transattiva e di bonaria composizione, senza riconoscimento nemmeno indiretto di alcuna responsabilità da parte dell'operatore.

Alla luce di quanto sopra, l'operatore Wind chiede l'integrale rigetto delle domande formulate dalla parte istante.

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, la richiesta dell'istante non può essere accolta in quanto le contestazioni dell'utente sono state proposte in maniera generica, senza alcuno specifico riferimento a precise voci delle fatture contestate, e tali sono rimaste nella replica dell'utente ancorché le fatture fossero state prodotte (vd. doc. 5 operatore) a sostegno delle proprie eccezioni da Wind, che ha documentato la correttezza del proprio operato precisando nel merito in modo documentato di avere effettuato in particolare degli addebiti extra soglia a fronte di traffico regolarmente rilevato e che l'utente poteva verificare gratuitamente e in qualunque momento.

4. Spese di procedura

Considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, tenuto conto in particolare che nessuna delle parti è ricorsa alla difesa tecnica di un professionista terzo, sulla base dei criteri adottati da questo Co.Re.Com. per la liquidazione delle spese se ne dispone la compensazione integrale per le procedure di conciliazione e definizione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata nei confronti della società WIND Tre S.p.A. dal signor XXXX XXXX , per la motivazione di cui in premessa, con totale compensazione delle spese;

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