



**DELIBERAZIONE**  
**n. 67 del 14 novembre 2018**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Wind Tre xxx.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom  
incaricato della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**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*", in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

**VISTA** l’istanza GU14 n. 350 del giorno 7 settembre 2016 con cui il Sig. xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni xxx, ora Wind Tre xxx. (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

Il Sig. xxx, titolare di un contratto *business* sull'utenza 055 643xxx con la società Wind, lamenta, da parte dell'operatore, l'addebito in due fatture di costi non dovuti per il servizio ADSL.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella nota integrativa prodotta ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento in data 17 ottobre 2016, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- contestava *“il pagamento delle fatture n. 2015000892587 di importo pari ad € 1.934,80 + iva e n. 2016T000037214 di € 1.439,53 + iva, in considerazione del mancato consumo/uso della linea ADSL diversamente addebitato in fattura”*;
- *“conseguentemente, (...) domanda[va] lo storno integrale dagli importi fatturati nelle fatture delle somme relative ai servizi internet”*;
- precisava che gli importi addebitati nelle fatture *de quibus* *“per il consumo ADSL non [erano] dovute”* trattandosi di *“somme per consumi che non [erano] MAI stati effettuati dal consumatore”*;
- rilevava che il gestore non aveva fornito *“alcuna prova del traffico che assume essere stato effettuato, che giustificerebbe l'ammontare stratosferico delle fatture in questione”*;
- con riferimento alla *“fattura n. 2015T000892587 con la quale viene chiesto il pagamento della somma di € 1.934,80 + iva, relativa al periodo dal 01.09.2015 al 31.10.2015, per consumo ADSL, dette somme vengono richieste senza che di fatto vi sia stato l'utilizzo della linea ADSL medesima”*;
- l'operatore si è limitato *“ad asserire che, a seguito della denuncia di anomalie effettuata (...) a seguito della ricezione della fatturazione errata, non si rilevano anomalie e risultano connessioni internet”*; tuttavia l'operatore non forniva prova mediante *“dettaglio della fatturazione, né con altra documentazione a ciò idonea”*;
- contestava la *“fattura n. 2016T000037214, relativa al periodo dal 01.11.2015 al 31.12.2015, di € 1.439,53+ iva”*, *“in quanto subito dopo aver ricevuto la fattura di cui sopra, (...) denunciò nell'immediatezza le anomalie e contestualmente staccò il modem ADSL”*, precisava, pertanto, che *“nessuna connessione [era] stata fatta a partire dai primi di dicembre 2015 (il modem era staccato), con conseguente impossibilità di rilevazione di traffico su linea internet da parte della compagnia”*;
- osservava che *“la stessa cosa [doveva] essere ribadita per la fattura n. 2016T000199618 in quanto erano addebitati consumi non effettuati”*;
- inoltre constatava l'addebito di *“importi per il consumo ADSL, in assenza di traffico sulla linea, ovvero senza che l'utente [avesse] utilizzato il servizio”*; chiedeva spiegazioni all'operatore, che rispondeva evidenziando che, *“in ipotesi di router collegato, in assenza di connessione internet, non sarebbero stati rilevati/fatturati consumi”*;
- infine, rilevava che, *“a fronte dell'anomalia dei costi presenti in bolletta rispetto alle precedenti fatturazioni, non vi [era] stata alcuna verifica dettagliata da parte dell'operatore”*; al contrario l'operatore *“avrebbe dovuto segnalare l'anomalia nei consumi rispetto all'ordinario utilizzo”*.

In data 20 luglio 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

*i) lo "storno integrale delle fatture n. 2015000892587 di € 1.934,80 + IVA" e "n. 2016T000037214 di € 1.439,53 + IVA".*

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

La società Wind, in data 6 ottobre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto quanto segue:

- *"dalle verifiche effettuate emergeva che in data 17/12/2015 veniva aperta segnalazione di reclamo in quanto il cliente, a mezzo pec, contestava gli addebiti presenti in fattura 2015T000892587 indicando che venivano addebitati importi non dovuti sulla base del contratto stipulato con Wind. In fase di analisi veniva evidenziato che la linea fissa 055 643xxx era attiva con listino Wind Business Start il quale prevedeva canone mensile di 25 euro con Chiamate nazionali illimitate e 50 min/mese di chiamate verso mobili nazionali, per quanto riguardava la Navigazione ADSL era a consumo con un costo di 2 euro/ora";*

- *"in data 22/12/15 veniva verificato il dettaglio della fattura contestata e non si riscontravano anomalie. L'addebito era relativo al bimestre settembre/ottobre e risultavano connessioni internet. Veniva pertanto contattato il cliente per informarlo sull'esito della contestazione inviando comunicazione a mezzo mail. (allegati 4 e 5)";*

- *"successivamente (...) riceveva ulteriore reclamo con cui parte convenuta contestava gli addebiti presenti in fattura 2016T000037214 indicando che venivano addebitati importi non dovuti sulla base del contratto stipulato con Wind, il cliente quindi ribadiva le stesse contestazione che aveva inoltrato anche per la fattura 2015T000892587. Da verifiche svolte, sul dettaglio della fattura oggetto di reclamo, risultava presente traffico dati pari ad € 1.439,53 relativo all'ADSL 055 643xxx. La linea era attiva con listino Wind Business Start che prevedeva chiamate nazionali illimitate, 50 min/mese di chiamate verso mobili nazionali, Tariffa extra CAP a 13 € cent/minuto senza scatto alla risposta e navigazione ADSL a consumo con un costo di 2 euro/ora. Il cliente aveva effettuato 431.824,95 minuti di connessione pari a 719.75 ore, l'importo addebitato su fattura risultava corretto. Veniva comunicato l'esito del reclamo telefonicamente e veniva inviato riscontro anche a mezzo mail all'indirizzo xxx (allegati 8 e 9)";*

- *"in data 14/04/2016 il cliente, a mezzo pec, contestava gli addebiti presenti in fattura 2016T000199618 indicando che venivano addebitati importi non dovuti sulla base del contratto stipulato con Wind, il cliente quindi ribadiva le stesse contestazione sopra esposte. Il cliente riferiva di aver staccato il modem da dicembre ed era impossibile la fatturazione di ulteriori connessioni. Il cliente affermava di aver collegato il router ma di non aver utilizzato la connessione adsl per la navigazione internet. In data 18/04/2016 veniva verificata la fattura in oggetto di contestazione riscontrando la fatturazione di 14,72 ore di connessioni internet con un addebito di € 29,45. La contestazione veniva ritenuta non fondata, si provvedeva ad informare il cliente telefonicamente e anche a mezzo mail. (allegati 10 e 11)";*

- *l'istante, "in data 27/05/2016 inviava ulteriore reclamo tramite legale con cui contestava gli importi presenti in fattura 2015T000892587 - 2016T000037214 sostenendo che fossero addebitati degli importi non dovuti in base al contratto sottoscritto. Da verifiche svolte si evinceva che era attiva la linea 055643xxx con*

*listino Wind Business Start. Il traffico dati effettuato dall'ADSL.055643xxx era correttamente tariffato a consumo per 2 euro/ora. In data 15/06/2016 veniva contatto il cliente e riferito l'esito della contestazione. Veniva inviata comunicazione a mezzo mail. (allegati 12 e 13)";*

- infine evidenziava che l'istante presentava "una situazione amministrativa irregolare, con un insoluto pari a 4.463,81 euro".

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis*, con riferimento alla domanda oggetto del presente procedimento si evidenzia che la stessa sarà considerata quale richiesta di storno parziale delle fatture n. 2015000892587 e n. 2016T000037214 relativamente agli addebiti per servizi dati e internet, rispettivamente dell'importo di euro 1.934,80 + IVA e euro 1.439,53 + IVA.

L'istante lamenta l'addebito di somme non dovute relative al servizio ADSL, laddove il gestore ne ribadisce la legittimità.

La domanda è fondata e merita accoglimento nei limiti che seguono.

Con riferimento alla richiesta di storno degli importi di euro 1.934,80 oltre IVA e di euro 1.439,53 addebitati a titolo di traffico "dati e internet" nelle fatture di cui all'oggetto, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006) 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. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed 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.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito 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" (Delibera Agcom n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato 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" (Delibera Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

In base ai principi esposti, a fronte della contestazione dell'utente del traffico fatturato, incombeva dunque all'operatore l'onere di fornire la prova della debenza degli importi addebitati e dell'esattezza dei dati posti alla base della fattura (*ex multis*, Agcom Delibera n. 108/10/CIR e Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Nel caso di specie, invece, si deve evidenziare che l'operatore Wind ha depositato, in allegato alla propria memoria difensiva, il "Dettaglio traffico per direttrice"; tuttavia detto materiale si riferisce ad altra fattura non oggetto del presente procedimento. All'esito delle risultanze istruttorie Wind non ha fornito

**DELIBERAZIONE**  
**n. 67 del 14 novembre 2018**

documentazione utile a consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché del costo delle singole connessioni. Non risulta, quindi, che l'operatore abbia conformato la propria condotta agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente a tutela dell'utenza limitandosi a ribadire la correttezza degli addebiti contestati.

Ne consegue che l'utente ha diritto allo storno (o al rimborso in caso di pagamento) di quanto addebitato a titolo di traffico *dati ed internet* nelle fatture n. 2015000892587 del 21 novembre 2015 e n. 2016T000037214 del 19 gennaio 2016 oltre al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

**VISTO** l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti volta su proposta del Presidente nella seduta del 14 novembre 2018;

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 7 settembre 2016 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre xxx, che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato a titolo di traffico *dati ed internet* nelle fatture n. 2015000892587 del 21 novembre 2015 e n. 2016T000037214 del 19 gennaio 2016, relative alla numerazione 055 643xxx oltre il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 67 del 14 novembre 2018**

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*