

Verbale n. 3

Adunanza dell'8 febbraio 2016

L'anno duemilasedici il giorno 8 del mese di febbraio alle ore 11 in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio Ercole Commissario e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 3 – 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 30/2015 – BRUNO XXX / WIND TELECOMUNICAZIONI SPA

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;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 22/01/2015 con cui il Sig. Bruno XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società WIND TELECOMUNICAZIONI SPA (di seguito, WIND) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 22/01/2015 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 25/03/2015 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 20/05/2015;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta sinteticamente quanto segue:

- Che in data 5/09/2013 firmava un contratto a nome di "XXX" mentre le fatture venivano erroneamente intestate a "Bruno XXX";
- Che venivano inviate e-mail di reclamo per segnalare l'incongruenza senza alcun riscontro;
- Che venivano inviate lettere di reclamo per segnalare problematiche inerenti errate ricarica, indebito addebito iniziale di € 174,24 per telefono Samsung, problemi tariffari e di copertura, traffico anomalo non riconosciuto, con riscontri generici;
- Che in seguito a recesso venivano applicate € 400,00 di penali contrarie al decreto Bersani;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Rimborso delle fatture erroneamente intestate e storno delle fatture non pagate o in subordine indennizzo per fatture con intestazioni errate;
- ii. Rimborso € 174,24 perché costo non incluso nel contratto;
- iii. Storno € 400,00 per penali non dovute;
- iv. Indennizzo € 900,00 per mancato riscontro ai reclami;
- v. Rimborso spese procedura.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

-che in data 10.09.2013 l'agenzia XXX srl inviava una proposta di contratto con cui si richiedeva l'attivazione di 4 SIM in portabilità oltre ad attivazione di una SIM dati a cui veniva associato terminale Samsung Galaxi in vendita rateizzata;

- che in data 17.09.2013 veniva effettuato contatto telefonico con il cliente tramite "Welcome call" e che il referente legale sig. Bruno XXX confermava l'offerta sottoscritta;
- che il 10.02.2014 il cliente inoltrava reclamo per posta elettronica certificata con cui lamentava errata intestazione delle fatture, addebito canoni e contributo iniziale terminale Samsung, a cui veniva dato riscontro scritto in data 12/02/2014 allegata;
- in data 17.02.2014 il cliente inoltrava reclamo tramite posta elettronica certificata in cui contestava addebito traffico voce roaming in fattura. Veniva dato riscontro al reclamo con nota del 27.02.2014 allegata;
- in data 4.04.2014 il cliente inoltrava reclamo con cui contestava addebito in fattura n. 2014 T0000259050 della rata del Samsung Galaxi di €. 16,94 oltre a importo di €. 180,20 per chiamate effettuate all'estero. Veniva dato riscontro al reclamo con nota dell'8.05.2014 allegata;
- il 23.05.2014 il cliente inoltrava reclamo tramite posta elettronica certificata con cui lamentava l'addebito in fattura n. 2014 T0000259050 della rata del Samsung per €. 16,94 oltre all'importo di €. 180,20 per chiamate effettuate all'estero. Lamentava altresì l'errata intestazione del contratto, che avrebbe dovuto essere associato all'azienda XXX. Veniva dato riscontro al reclamo con nota del 29.05.2014 allegata;
- in data 7.08.2014 il cliente inviava fax con cui contestava errata intestazione contratto e addebito in fattura di penali per recesso anticipato. Dopo le verifiche del caso, il reclamo veniva chiuso in data 11.08.2014 senza l'inoltro di comunicazione scritta,
- che, con riferimento all'errata intestazione del contratto la domanda dell'istante è infondata in quanto sia la proposta di contratto che la visura camerale allegata in

fase di attivazione sono intestati a Bruno XXX e la Partita IVA indicata come da visura camerale fornita dal cliente è intestata a Bruno XXX;

- che, per quanto riguarda la contestazione relativa alla rate del terminale, il listino in vigore all'epoca dell'acquisto prevede un contributo iniziale di €. 144 + IVA, rata mensile € 7,00 +Iva e rata finale € 24,00 + iva scontata del 100% per i clienti che non recedono prima dei 24 mesi.

L'operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed in diritto.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili per i motivi che seguono.

B. 1 Sull'intestazione delle fatture

L'istante ha lamentato di aver firmato un contratto a nome di "XXX" mentre le fatture venivano erroneamente intestate a "Bruno XXX". Per questo motivo ha chiesto il rimborso delle fatture erroneamente intestate e storno delle fatture non pagate o in subordine indennizzo per fatture con intestazioni errate.

A tale proposito l'operatore WIND ha depositato copia di proposta di contratto del 5.09.2013 intestata a Bruno XXX e recante altresì l'indicazione dell'indirizzo "XXX" e della partita IVA. La proposta di contratto risulta poi sottoscritta con firma del sig. Bruno XXX (come dallo stesso asserito nella domanda introduttiva) e timbro (peraltro non totalmente leggibile) "XXX, via D. XXX n. 11/A- 12100 Cuneo".

Tuttavia, poiché la proposta di contratto risulta espressamente intestata al Sig. Bruno XXX, e l'indirizzo indicato risulta essere quello di Via XXX, e pertanto del tutto difforme dall'indirizzo dell'XXX (via XXX), tali elementi inducono a ritenere che la volontà desumibile dal tenore letterale del contratto, secondo i criteri di ordinaria diligenza, sia stata quella di intestare l'utenza al Sig. Bruno XXX, non potendo a tal fine rilevare l'apposizione di un timbro (peraltro parzialmente leggibile) in calce al contratto stesso.

Stanti tali risultanze, si può conseguentemente ritenere che l'operatore SKY abbia correttamente intestato la relativa fatturazione al Sig. Bruno XXX all'indirizzo indicato nella proposta di contratto.

A ciò va ad aggiungersi che la richiesta di rimborso e di storno delle fatture non pagate, così come formulata dalla parte istante, non può trovare accoglimento in quanto il contratto ha avuto esecuzione fra le parti, come peraltro risulta dalla fatturazione prodotta e dall'effettivo utilizzo del servizio da parte dell'utente.

b.2 Sul mancato riscontro ai reclami

Discorso diverso merita invece la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami.

L'operatore WIND, nella sua memoria di replica del 23.02.2015, ha dato conto dei seguenti reclami inoltrati dal Sig. Bruno XXX:

10/02/2014 : reclamo per errata intestazione fatture, addebito canoni e contributo iniziale terminale Samsung. Riscontro Wind con nota del 12/02/2014 “ *Desideriamo informarla che a seguito della sua segnalazione del 10/02/2014 abbiamo eseguito con la massima accuratezza, tutte le verifiche necessarie e la fattura risulta essere corretta*”;

17/02/2014 : reclamo per addebito traffico voce roaming in fattura n. 2013T001314678. Riscontro del 4/03/2014 “ *Desideriamo informarla che a seguito della sua segnalazione del 10/02/2014 abbiamo eseguito con la massima accuratezza, tutte le verifiche necessarie e la fattura risulta essere corretta*”;

4/04/2014 : reclamo di contestazione addebito in fattura di rata Samsung oltre che dell'importo di € 180,20 relativo alle chiamate effettuate all'estero. Wind dava riscontro con nota del 13.05.2014, riconoscendo l'errato addebito del traffico e provvedendo al rimborso di quanto erroneamente addebitato;

23/05/2014 : reclamo relativo alla rata del Samsung, importo € 180,20 per chiamate effettuate all'estero, errata indicazione partita Iva in quanto il contratto doveva essere intestato a Azienda XXX. Riscontro del 30.05.2014 : “ *Desideriamo informarla che a seguito della sua segnalazione del 10/02/2014 abbiamo eseguito con la massima accuratezza, tutte le verifiche necessarie e la fattura risulta essere corretta*”;

7.08.2014 : fax di contestazione per errata intestazione del contratto e addebito contributo recesso anticipato. A tale proposito l'operatore afferma che il reclamo veniva chiuso in data 11/08/2014 ma non veniva inoltrata comunicazione scritta al cliente riguardo all'esito.

Fatta salva la comunicazione WIND del 13.05.2014, che può considerarsi a tutti gli effetti un effettivo riscontro al reclamo, dall'esperienza istruttoria non emerge che la corrispondenza inviata dall'operatore telefonico al Sig. Bruno XXX possa in effetti considerarsi un adeguato “riscontro al reclamo” così come previsto dall'art. 11 Allegato A alla delibera 73/11/CONS.

Rileva a tal fine in particolare il disposto dell'art. 8, comma 4, della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto.

Nella fattispecie in esame, se è pur vero che la risposta al reclamo è stata fornita in forma scritta nel termine contrattualmente stabilito, è altrettanto vero che la stessa non risulta adeguatamente motivata, non potendo considerarsi tale un riscontro del seguente tenore letterale “ *Desideriamo informarla che a seguito della sua segnalazione delabbiamo eseguito con la massima accuratezza tutte le verifiche necessarie e la fattura risulta essere corretta*”.

In tal senso va inoltre osservato che, a fronte del reclamo da parte del Sig. Bruno XXX relativo alla errata intestazione delle fatture, l'operatore WIND non ha fornito al cliente

nessuna indicazione in merito alle modalità di modifica dell'intestazione stessa, in modo da utilmente supportare il cliente nell'espletamento dell'attività richiesta.

In tal senso la delibera AGCOM n. 117/10/CIR, secondo la quale : *“Non può ritenersi sufficiente, ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di cui all'art. 8, comma 4) della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti”*.

Pertanto, poiché l'operatore non ha dimostrato di aver fornito una adeguata risposta al reclamo, sarà tenuto a liquidare un indennizzo all'utente, nella misura di € 300,00, così come previsto dall'art. 11, Allegato A alla delibera 73/11/CONS.

b.3 Sulla richiesta di rimborso di €. 174,24

L'istante ha lamentato l'addebito iniziale di € 174,24 portata dalla fattura n. 2013T0001314678 per contributo terminale Samsung in quanto non previsto contrattualmente e ne ha chiesto la restituzione.

L'operatore a tale proposito ha eccepito che il Samsung Galaxi era stato sottoscritto e associato alla Sim dati XXX Internet plus e che da listino in vigore alla sottoscrizione del contratto, l'offerta d'acquisto prevedeva un contributo iniziale di € 144,00 + Iva.

Tuttavia, posto che l'operatore, a fronte di tale affermazione, non ha allegato alcun supporto documentale atto ad attestarne la veridicità (nella fattispecie, il listino in vigore al momento della sottoscrizione del contratto) si ritiene fondata la domanda di parte istante e, conseguentemente, dovuto il rimborso della somma di € 174,24, così come da richiesta avanzata dal Sig. Bruno XXX.

b.4 Sulla richiesta di storno delle penali

L'istante ha lamentato l'addebito in fattura n. 2014T000658679 di € 320,00 + IVA (pari a €. 80,00 X 4 SIM) per contributo di recesso anticipato, in quanto non conformi al decreto Bersani.

Come noto, il Decreto Bersani di cui alla legge 40/2007, riconosce agli utenti la facoltà di recedere dai contratti o di trasferire la propria utenza presso altri operatori senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche e senza spese non giustificate da costi dell'operatore medesimo. La norma pone in particolare un divieto di addebitare agli utenti costi di disattivazione non giustificati da spese realmente sostenute dagli operatori medesimi. Eventuali clausole difformi sono sanzionate con la nullità.

Nel caso di specie, poiché l'operatore non ha fornito un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la congruenza tra i costi giustificati e voci di addebito imputate sotto la dicitura “contributo di disattivazione per recesso anticipato”, (v. *ex multis* Delibera Corecom 4/12) si ritiene che i soli costi imputabili all'utente, che risultano giustificati in ossequio alle prescrizioni legislative e alla prassi adottata dall'Autorità (v. Delibera n. 128/10/CIR, Delibera n. 129/10/CIR) siano pari a €. 14,00 per ciascuna delle utenze in oggetto.

Conseguentemente l'operatore sarà tenuto a regolarizzare la posizione contabile dell'utente con riferimento alle somme indebitamente fatturate, per cui dovranno essere stornate in caso di mancato pagamento - le somme addebitate titolo di penale per recesso anticipato dal contratto, ritenendo dovuta la sola somma di €. 14,00 per ciascuna delle utenze sopra indicate.

C)Sulle spese del procedimento.

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 22/01/2015 dal Sig. Bruno XXX, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore WIND, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- 1. Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la somma di €. 300,00;
- 2. Rimborsare** la somma di €. 174,24 portata dalla fattura n. 2013T0001314678 per contributo terminale Samsung;
- 3. Stornare** in caso di mancato pagamento, le somme addebitate a titolo di penale per recesso anticipato dal contratto portate dalla fattura n. 2014T000658679 e ritenere dovuta la sola somma di €. 14,00 per ciascuna delle n. 4 utenze indicate ;
- 4. Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Le somme così determinate a titolo di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

- 4. Rigetta** le domande relative al rimborso delle fatture erroneamente intestate e storno delle fatture non pagate o in subordine indennizzo per fatture con intestazioni errate;

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci

Il Commissario relatore
Tiziana Maglione