

Verbale n. 7

Adunanza del 4 aprile 2016

L'anno duemilasedici il giorno quattro del mese di aprile alle ore undici 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. 12 – 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 69/2015 –XXX SRL IN LIQUIDAZIONE / 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 Assemblies 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 17/02/2015 con cui XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante, 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 18/02/2015 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 17/07/2015 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 30/07/2015;

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 17/04/2013 stipulava un contratto con Wind sulla propria utenza mobile XXX che prevedeva il servizio "All inclusive Business Unlimited" con estensione "Esterò" (One Mobile Mondo);
- Che Wind, anziché considerare il traffico bimestrale (sia telefonico che roaming che internet) come voce unica in abbonamento, inseriva in bolletta cifre spropositate;

- Le numerose contestazioni hanno portato all'emissione di note di credito per importi parziali;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- Il ricalcolo delle bollette telefoniche a decorrere da gennaio 2013 con il relativo rimborso degli importi erroneamente addebitati e pagati, maggiorati degli interessi di legge.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che in data 18/01/2013 l'agenzia AREA 1 di XXX srl inviava una proposta di contratto con cui si richiedeva l'attivazione di una SIM XXX con listino All Inclusive Business Unlimited Sim Edition e opzione per l'estero "One Mobile Mondo";
- che la portabilità veniva attivata con piano tariffario "All Inclusive Business Unlimited Full Edition" e opzione "Extra Internet Non Stop";
- che in data 9/04/2014 il cliente inviava un fax con il quale contestava le fatture ricevute relativamente alle chiamate e alle connessioni in roaming;
- che dai controlli effettuati emergeva che il reclamo era fondato in quanto, non essendo stata attivata una opzione ad hoc per l'estero, tutte le chiamate effettuate e ricevute erano state tariffate a prezzo pieno in base alla zona contattata;
- che pertanto venivano predisposte una nota di debito di €. 20,00 pari all'importo del canone bimestrale "One Mobile Mondo" mai attivata, e una nota di credito di € 297,24 al fine di rimborsare il traffico voce e dati in roaming e il canone dell'Opzione errata attivata Extra Internet Non Stop per le fatture 2014T0008194 e 2014 T000220778;
- che in data 23/05/2014 il cliente inviava un fax con cui contestava gli importi ricevuti e che la stessa problematica, quindi l'addebito del traffico roaming, si riscontrava anche nelle precedenti fatture non rimborsate 2013T000248794, 2013T000476661, 2013T000706516, 2013T000930893;
- che il reclamo veniva ritenuto non fondato con comunicazione al cliente;
- che in data 9/06/2014 il cliente inviava ulteriore reclamo, ritenuto non fondato con comunicazione a mezzo mail;
- che in data 20/06/2014 XXX inviava fax di reclamo, ritenuto non fondato con comunicazione trasmessa via e-mail al cliente;
- che, poiché le Condizioni generali di contratto WIND prevedono che il reclamo debba essere inviato entro 45 giorni dal verificarsi dell'evento, non è stato possibile verificare la correttezza del traffico roaming presente nella fatture con data di emissione antecedente il 19/01/2014;

Con memoria autorizzata del 17/03/2015, XXX ribadiva che era stato addebitato, in aggiunta e a parte, traffico telefonico che aveva generato importi spropositati, creando conseguentemente danni economici alla ricorrente.

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 Sulla richiesta di rimborso degli importi erroneamente addebitati e pagati a decorrere da gennaio 2013

La società istante ha lamentato, con un primo reclamo inviato via fax in data 9/04/2014, *“errati addebiti su traffico roaming e connessioni UMTS per i quali, avendo stipulato il contratto “All Inclusive Business” comprensivo dell’opzione definita “A”, One Mobile Mondo, [...] non sono previsti gli addebiti che ci vengono invece imputati”*.

A fronte di tale reclamo l'operatore, verificava che la portabilità era stata attivata con piano tariffario diverso da quello contrattualizzato, ovvero All Inclusive Business Unlimited Full Edition” e opzione “Extra Internet Non Stop” al posto di “All Inclusive Business Unlimited Sim Edition e opzione per l'estero “One Mobile Mondo”, che invece avrebbe dovuto essere correttamente applicato, e che pertanto tutte le chiamate effettuate e ricevute erano state erroneamente tariffate a prezzo pieno in base alla zona contattata.

Conseguentemente, accertata la fondatezza del reclamo, l'operatore emetteva una nota di debito di €. 20,00 pari all'importo del canone bimestrale “One Mobile Mondo” mai attivata, e una nota di credito di € 297,24 al fine di rimborsare il traffico voce e dati in roaming e il canone dell'Opzione errata attivata Extra Internet Non Stop per le fatture 2014T0008194 e 2014 T000220778.

Tuttavia, a fronte della contestazione avanzata dalla società “XXX” secondo la quale gli errati addebiti del traffico roaming e connessioni UMTS si riscontravano anche nelle precedenti fatture n. 2013T000248794, 2013T000476661, 2013T000706516, 2013T000930893 per le quali si richiedeva il relativo rimborso, WIND eccepiva che non era stato possibile verificare la correttezza del traffico roaming presente nelle fatture con data di emissione antecedente il 19/01/2014, stante la tardività del reclamo.

Su tale base l'operatore richiamava quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto all'art. 7 (*Reclami e procedure di conciliazione*) 7.1 *“Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale e/o fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a Wind mediante comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 45 giorni dal verificarsi dell'evento. Wind fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sua ricezione”*.

Pertanto, secondo la ricostruzione di WIND, poiché il cliente non aveva provveduto a reclamare l'importo della fatturazione entro i 45 giorni dall'evento (ovvero, presumibilmente, entro 45 giorni dalla ricezione della bolletta contestata) ciò aveva precluso all'operatore la possibilità di verificare il traffico roaming contestato.

Tale obiezione, e cioè l'impossibilità di verificare la correttezza del traffico roaming presente nelle fatture con data di emissione antecedente il 19/01/2014, non può tuttavia trovare accoglimento.

Essa è infatti ampiamente superata dalla circostanza per cui l'odierno istante ha provveduto, autonomamente, a depositare contestualmente al formulario GU14, copia delle fatture contestate n. 2013T000248794 del 20/03/2013, n. 2013T000476661 del 25/05/2013, n. 2013T000706516 del 20/07/2013, n. 2013T000930893 del 21/09/2013, n. 2013T001157207 del 19/11/2013, tutte corredate, nel dettaglio, del relativo traffico voce e dati in roaming.

Dalla disamina delle stesse emerge che per tutta la fatturazione contestata era stato applicato il piano tariffario con l'opzione "Extra Internet Non Stop", piano tariffario che l'operatore stesso ha riconosciuto di aver erroneamente inserito al posto del piano contrattualizzato "All Inclusive Business Unlimited Sim Edition e opzione per l'estero "One Mobile Mondo".

Inoltre tutta la fatturazione regolarmente depositata nel presente procedimento, e pertanto liberamente accessibile all'operatore, reca il dettaglio, chiamata per chiamata, di tutto il traffico effettuato dal n. XXX, con particolare riferimento agli SMS in Roaming, alle chiamate effettuate in Roaming, alle chiamate ricevute in Roaming e alle Connessioni UMTS.

Tali elementi portano, in conclusione, a ritenere superata l'obiezione formulata dall'operatore con riferimento alla tardività del reclamo e alla conseguente impossibilità di accedere al dettaglio del traffico effettuato.

Con riferimento alla lamentata scorrettezza della fatturazione riferita all'utenza mobile XXX, va premesso in linea generale che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Nel caso in esame, dalle memorie e dalla documentazione depositata, emerge che l'operatore stesso ha riconosciuto di aver applicato un piano tariffario (denominato "All Inclusive Business Unlimited Full Edition" e opzione "Extra Internet Non Stop") diverso da quello richiesto dall'istante ("All Inclusive Business Unlimited Sim Edition e opzione per l'estero "One Mobile Mondo") così come evincibile dall'allegata copia della Proposta di Contratto per i Servizi Wind Business, che ha conseguentemente determinato una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di sottoscrizione contrattuale.

Alla luce di quanto sin qui osservato, si ritiene, quindi, che, in merito alle fatture emesse n. 2013T000248794 del 20/03/2013, n. 2013T000476661 del 25/05/2013, n. 2013T000706516 del 20/07/2013, n. 2013T000930893 del 21/09/2013, n. 2013T001157207 del 19/11/2013, la società istante abbia diritto al rimborso degli importi difformi (rispetto alle condizioni pattuite *ab origine*) a mezzo ricalcolo di quanto effettivamente dovuto dall'istante in forza delle condizioni economiche di cui all'offerta "All Inclusive Business Unlimited Sim Edition e opzione per l'estero "One Mobile Mondo".

Ne consegue, pertanto, l'obbligo in capo a Wind di regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'istante rimborsando allo stesso le somme che dal detto ricalcolo

risulteranno essere state indebitamente corrisposte, maggiorate degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 17/02/2015 da XXX SRL, in liquidazione, in persona del suo liquidatore, per i motivi sopra indicati, l'operatore WIND, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

1. Relativamente alle fatture n. 2013T000248794 del 20/03/2013, n. 2013T000476661 del 25/05/2013, n. 2013T000706516 del 20/07/2013, n. 2013T000930893 del 21/09/2013, n. 2013T001157207 del 19/11/2013, provveda al rimborso degli importi difforni (rispetto alle condizioni pattuite *ab origine*) a mezzo ricalcolo di quanto effettivamente dovuto dall'istante in forza delle condizioni economiche di cui all'offerta "All Inclusive Business Unlimited Sim Edition e opzione per l'estero "One Mobile Mondo" maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

2. Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 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