



Verbale n. 2

Adunanza del 20 febbraio 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno venti del mese di febbraio, alle ore 9.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 2 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 136/2017 – XXX VALLE / WIND TRE S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 l'istanza GU14 1.11.12.5/136/2017 con cui il Sig. XXX Valle chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A., di seguito, Wind), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava 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 memoria presentata dall'utente;

PRESO ATTO della mancata produzione di memorie difensive da parte del gestore;

UDITE le parti nell'udienza di discussione;

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

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi (formulario introduttivo nonché memoria del 03.05.2017) rappresenta:

- di avere stipulato in data 24.02.2016 un contratto denominato "Wind Business Unlimited", con chiamate illimitate a telefoni fissi e cellulari e con servizio Internet illimitato per le utenze nn. 011 5626045 e 011 615978, codice cliente n. 000469294, allo scopo di ridurre i costi sostenuti con il precedente operatore e conseguentemente con l'accordo di mantenere una tariffa che non superasse la somma pari ad € 200,00 al mese, tutto compreso;
- di avere a fronte di tale stipula ricevuto quattro fatture, di cui la prima pari ad € 2.501,99, dalla cui semplice lettura emergeva come il traffico internet fosse stato calcolato non secondo la tariffa illimitata, come originariamente previsto, bensì a consumo;

- che le stesse modalità di calcolo venivano utilizzate dal gestore anche in occasione dell'emissione delle successive fatture che, tutte di somme notevoli, rivelavano in modo inequivocabile come il traffico Internet non fosse stato calcolato in base ad una tariffa illimitata, bensì sulla base dell'utilizzo effettuato dall'utente;
- di essersi rivolto numerose volte, a fronte di tali anomalie ed incongruenze, alla società XXX con la quale aveva sottoscritto il contratto e che aveva garantito che il costo sostenuto avrebbe previsto tutto il traffico, Internet compreso;
- di non aver ricevuto alcun riscontro;
- di avere quindi, a fronte del mancato rispetto degli accordi previsti, provveduto a sottoscrivere un nuovo contratto con altro operatore di telefonia;
- di avere esperito in data 10.02.2017 tentativo di conciliazione avanti il Corecom Piemonte, il quale si concludeva con esito negativo nonostante il mancato rispetto da parte del gestore delle condizioni contrattuali previste;
- di ritenere che Wind abbia gravemente omesso di rispettare le condizioni previste nel contratto stipulato tra le parti, configurando in questo modo un tipico caso di inadempimento contrattuale;
- che il contratto denominato "Wind Business Unlimited" era stato espressamente prescelto in quanto interessava utenze professionali, per le quali una tariffazione a consumo invece che a costo fisso avrebbe imposto costi eccessivamente elevati;
- che era stato garantito dall'Agenzia con la quale si era stipulato il contratto che il costo sostenuto avrebbe ricompreso tutto il traffico usufruito, Internet compreso;
- di ribadire che le circostanze esposte siano sufficienti a configurare un classico caso di inadempimento contrattuale, ascrivibile esclusivamente in capo a Wind;
- che, con la propria fatturazione, il gestore ha contravenuto in modo evidente agli accordi intercorsi, modificando unilateralmente le condizioni contrattuali a danno del consumatore, impedendogli di poter usufruire del servizio previsto al prezzo originariamente convenuto;
- che tale deroga è stata perpetrata in assenza di qualsivoglia giustificato motivo che la rendesse necessaria e, soprattutto, secondo criteri tali per cui non si può sostenere che il calcolo sia stato effettuato quale adeguamento a condizioni sopravvenute, quanto piuttosto alla stregua di criteri di calcolo totalmente diversi rispetto a quelli originariamente previsti;
- di essere stato costretto, al fine di evitare ulteriori addebiti dell'utilizzo del servizio Internet a costi spropositati, non soltanto a non usufruire più dello stesso servizio, con evidenti disagi lavorativi, ma altresì a doversi rivolgere ad altro operatore;
- di ritenere come i costi addebitati in relazione al servizio Internet costituiscano una modifica contrattuale a danno del consumatore e in quanto tali debbano essere stornati, atteso che il traffico dati e voce era stato garantito in modo

illimitato e non a consumo, come deducibile dalla stessa denominazione del contratto, sia in considerazione dell'uso notevole che di tale servizio veniva effettuato, essendo le utenze interessate ad uso professionale;

- di ritenere pertanto le fatture emesse da Wind tra il 1° marzo 2016 ed il 31 ottobre 2016 del tutto illegittime, in quanto contenenti fatturazione del servizio Internet sulla base di criteri diversi da quelli previsti nel contratto stipulato dalle parti ed in ogni caso sfavorevoli al consumatore.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- 1) lo storno delle stesse fatture,
- 2) il riconoscimento di un indennizzo pari alla somma di € 800,00 per il disagio arrecato dall'impossibilità, al ricevimento della prima fattura ed al fine di evitare l'addebito di ulteriori gravosi costi, di utilizzare il suddetto servizio sulle linee interessate ed utilizzate esclusivamente a fini professionali;
- 3) le spese legali.

L'operatore Wind non ha prodotto memorie.

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, ad eccezione della domanda posta *sub* n. 2) in quanto si ritiene che la somma richiesta ad indennizzo rivesta profili di natura risarcitoria per i quali questa Autorità non è competente; in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, il provvedimento che definisce la controversia può infatti esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi / storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salvo, in ogni caso, il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno, che ricade nella giurisdizione esclusiva di quest'ultima.

B) Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di "*storno delle fatture emesse in riferimento al periodo compreso tra il 1° marzo 2016 ed il 31 ottobre 2016*", formulata dall'istante a fronte dei fatti descritti, può trovare parziale accoglimento nei termini che seguono, atteso che l'operatore non ha fornito alcuna argomentazione difensiva, così da ritenere non contestati i fatti stessi nonché la conseguente richiesta.

Wind, infatti, nulla ha replicato in proposito alle produzioni avversarie, pur avendone avuto facoltà entro i termini a tal fine assegnati da questo Corecom con propria nota di avvio del procedimento del 03.04.2017, consentendo, pertanto, l'applicazione – tra l'altro - di quanto disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., come modificato dalla Legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti non specificamente contestati dalla parte costituita.

Non si ritiene che, in sostanza, il gestore abbia chiarito, stante l'assenza di memorie difensive, la mancata applicazione nelle fatture contestate, pur riferite all'offerta sottoscritta, delle specifiche previsioni precedentemente proposte e pattuite; va considerato, tra l'altro, che l'operatore – relativamente alla conclusione di contratti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing (così come avvenuto nel caso di specie) - sia ugualmente responsabile della condotta degli agenti, nonché delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale (v. delibera n. 143/10/CIR).

Non ritenendo pertanto che quanto avanzato da parte istante sia stato inequivocabilmente confutato, si stabilisce quanto segue.

In considerazione della circostanza che l'istante, come dichiarato dallo stesso e documentato dai dati di traffico esposti sulle fatture in contestazione, ha comunque usufruito dei servizi (ancorché con le limitazioni descritte il cui merito, peraltro, non può essere oggetto di valutazione da parte di questa Autorità per le motivazioni già precedentemente esplicate), si ritiene che, dalle quattro fatture in contestazione, debbano essere stornate in caso di mancato pagamento oppure rimborsate dal gestore le somme eccedenti la cifra di € 200,00 al mese, secondo la proposta onnicomprensiva formulata e descritta agli atti.

C) Sulle spese del procedimento.

Premesso, infine che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00, 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 dal Sig. XXX Valle, residente in XXX ed elettivamente domiciliato ai fini del presente procedimento presso l'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

- relativamente alle fatture nn. 2016T000394543 del 18.05.2016, 2016T000558302 del 19.07.2016, 2016T000722532 del 19.09.2016 e 2016T000885272 del 19.11.2016, stornare in caso di mancato pagamento delle stesse oppure rimborsare a mezzo assegno o bonifico bancario le somme eccedenti la cifra di € 200,00 / mese;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte