

Verbale n. 9

Adunanza del 6 settembre 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno sei del mese di settembre, 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 Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

DELIBERA N. 40 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 519/2017 – XXX S.R.L.C.R. in p.l.r.p.t. / WIND TRE SPA (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.)

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 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 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 GU14 n. 1.11.12.5/519/2017 del 18/12/2017 con cui XXX S.r.l.c.r. in p.l.r.p.t. ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la WIND TRE SPA, già Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, 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 173/07/CONS. Allegato A;

VISTA la nota del 22/12/2017 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;

UDITE le parti nell' udienza del 29.03.2018;

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

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

La società istante nei propri scritti difensivi rappresenta:

- di avere sottoscritto con Wind, in data 22.03.2016, proposta di contratto per servizi Business di cui al codice cliente n. 515085XXX al fine di usufruire dei servizi sottesi all'offerta stessa;
- di esserle stato rappresentato in particolare che, sottoscrivendo il servizio meglio denominato "All Inclusive Top Mondo Ricaricabile", avrebbe potuto chiamare anche da paesi esteri (tra i quali, in particolare, Cuba) senza ulteriori costi;
- che in detta sede le veniva peraltro garantito, anche dinnanzi a soggetti terzi, che con la sottoscrizione del suddetto contratto sarebbe stata disattivata una linea dati in uso alla stessa ed attivata una nuova linea telefonica mobile;

- che nonostante ciò, nel mese di gennaio 2017, trovandosi all'estero, si avvedeva, contattando i propri clienti, della necessità di provvedere al pagamento di ulteriori costi: in tale frangente si trovava costretta a stipulare un'ennesima promozione ricaricabile, funzionale a permettere ulteriori vantaggi all'estero (soprattutto in termini di chiamate), provvedendo al relativo pagamento;
- che, però, anche detta promozione si disattivava dopo un principio di funzionamento, non permettendole nuovamente di contattare i propri clienti;
- di vedersi nuovamente costretta a spendere cospicue somme non potendo fare diversamente, il tutto in spregio di quanto garantito in sede di stipula degli anzidetti contratti;
- di avere provato, una volta rientrata, ad ottenere delucidazioni sulle proposte sottoscritte anche attraverso numerosi reclami *verbis*, richiedendo contestualmente, invano, la ripetizione delle somme tutte indebitamente corrisposte;
- che in tutta risposta le perveniva solo la fattura n. 2017T000085803 di € 156,16 che saldava regolarmente il 16.05.2017;
- che appena due giorni dopo la corresponsione, perveniva ulteriore fattura n. 2017T0000251614 con la quale venivano chieste somme all'apparenza non dovute;
- di scoprire altresì che la linea dati non era stata disattivata come garantito dal venditore ma comportava un'indebita richiesta di pagamento, per un servizio coerentemente mai utilizzato;
- di vedersi impedita, nelle more, senza avere preliminarmente ricevuto qualsivoglia espressa comunicazione, dalla possibilità di effettuare chiamate in quanto incomprensibilmente senza linea, con ogni conseguente disagio e pregiudizio trattandosi di linea business;
- di avere formulato reclamo scritto in data 09.05.2017 che non veniva riscontrato;
- di essersi trovata ancora senza linea recandosi all'estero tra la fine del mese di maggio e l'inizio di quello di giugno 2017;
- di essersi rivolta ad un legale il quale diffidava in data 25.07.2017 il gestore a riattivare la linea telefonica anche per le chiamate in uscita con riguardo al n. XXX e, contestualmente, chiedeva convocazione avanti al Corecom Piemonte;
- che la richiesta di attivazione della linea avveniva solo una volta ricevuta la predetta diffida;
- che le restanti richieste rimanevano disattese;
- di avere in altri termini: subito il completo disattendimento delle promesse contrattuali, in particolare di quelle formulate dal venditore; di aver riscontrato all'estero il mancato rispetto anche di altre ulteriori promozioni attivate a fronte della corresponsione di ingenti costi; di non avere mai ottenuto riscontro ai reclami; di essersi vista disattivata la linea telefonica dal 18.05.2017 al

11.09.2017 senza alcuna preventiva segnalazione e/o preavviso, con ogni conseguente disagio e pregiudizio; di non aver ottenuto la disattivazione di una scheda dati nonostante l'espressa richiesta e conseguente conferma ottenuta dal venditore quale impegno contrattuale assunto dalla controparte (detta disattivazione sarebbe dovuta avvenire nell'immediatezza della sottoscrizione del contratto per la sola attivazione di una linea telefonica);

- di avere patito e di patire ingenti danni, rispetto ai quali fin da subito, formula riserva rispetto ad ogni più ampia iniziativa di legge (avendo avuto in ambito lavorativo necessità di utilizzare i servizi *de quibus* e di non averlo potuto fare per cause alla sola odierna controparte ascrivibili);

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- 1) il pagamento da parte del gestore delle indennità tutte di Legge per ogni singola mancanza / inadempienza succitata;
- 2) la ripetizione e/o storno di quanto indebitamente pagato;
- 3) la disattivazione di ogni e qualsivoglia linea dati ad oggi ancora incomprensibilmente a sé intestata;
- 4) lo stralcio di ogni relativa e non dovuta richiesta pecuniaria,

con riserva di richiedere in separata sede il risarcimento dei danni tutti, patrimoniali e non patiti e patendi per quanto sopra, oltre a rivalutazione monetaria ed interessi di legge dal dovuto all'effettivo soddisfo ed al pagamento dei compensi per gli svolti interventi professionali.

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. 3) in quanto 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.

B) Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le residuali richieste formulate dall'istante a fronte dei fatti descritti possono 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 le conseguenti richieste.

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 22.12.2017, 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 ritenendo pertanto che quanto avanzato da parte istante sia stato inequivocabilmente confutato, si stabilisce quanto segue.

Con riferimento alla domanda dell'istante posta *sub* n. 1, va preliminarmente osservato che il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logica e pertinenza rispetto alla questione da esaminare (v. Delibera Corecom Emilia Romagna n. 12/11).

In tal senso, posto che la richiesta avanzata da parte istante risulta formulata in maniera generica, la stessa viene in questa sede reinterpretata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, ovvero alla stregua di richiesta di indennizzo per sospensione del servizio ex art. 4 Allegato A alla delibera AGCOM n. 73/11/CONS, nonché per mancato riscontro ai reclami a norma dell'art. 11 del medesimo Regolamento.

Detto questo, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, atteso che l'operatore non ha fornito alcuna argomentazione difensiva, così da ritenere non contestati i fatti stessi descritti dall'istante nonché la conseguente richiesta, si ritiene possano essere disposti due distinti indennizzi come di seguito precisato.

Relativamente alla ingiustificata sospensione della linea XXX, occorsa peraltro senza alcuna preventiva segnalazione e/o preavviso, si ritiene utilizzabile, in mancanza di contestazione di Wind, il periodo intercorrente dal 18.05.2017 al 11.09.2017, indicato dall'istante in sede di richieste, per un totale di n. 116 giorni.

Ne deriva pertanto che, in applicazione dell'art. 4, comma 1, del Regolamento Indennizzi nella misura di € 7,50 per ogni giorno di attivazione, dovrà essere corrisposto un indennizzo di € 870,00, da raddoppiare in € 1.740,00 in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2.

La società istante ha inoltre lamentato il mancato riscontro ai reclami inviati il 19.05.2017 e il 25.07.2017 e, a tal proposito, Wind nulla ha eccepito.

Come noto, la mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta la reclamo", secondo i parametri dell'art. 11 Allegato A Delibera n. 73/11/CONS.

Di conseguenza:

- a fronte del reclamo scritto inviato il 19.05.2017, in considerazione dei 137 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 03.10.2017 (giorno dell'udienza di conciliazione), decurtati i 45 gg. di cui al già citato art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto dalla Carta Servizi di Wind, in quanto non prodotta, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 92,00 a titolo di indennizzo, calcolato, come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*;

- relativamente al secondo reclamo scritto inviato il 25.07.2017, in considerazione dei 70 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 03.10.2017 (giorno dell'udienza di conciliazione), decurtati i 45 gg. di cui al già citato art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto dalla Carta Servizi di Wind, in quanto non prodotta, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 25,00 a titolo di indennizzo, calcolato, come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*.

Non si ritiene, invece, possano trovare accoglimento le domande poste *sub* nn. 2 e 4 in quanto generiche, non circostanziate e prive di adeguata documentazione a sostegno delle stesse.

C. Sugli interessi legali.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

D) 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 da XXX S.r.l.c.r. in p.l.r.p.t., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, avente domicilio eletto presso lo studio dell'Avv. XXX, l'operatore WIND TRE S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, è tenuto a:

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 1.740,00 a titolo di indennizzo per la sospensione occorsa in ordine all'utenza n. XXX;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 117,00 a titolo di mancato riscontro ai reclami;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Rigetta per i motivi più sopra esposti le richieste *sub* nn. 2, 3 e 4.

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.

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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte