

DELIBERA N. 10/08/CIR

Definizione della controversia Tagliaferri / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 febbraio 2008;

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'articolo 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 l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera n. 182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 25 novembre 2005, prot. n.7567/05/DGeC/NA, con la quale il Sig. XXXXXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la nota del 15 marzo 2006 (prot. n. 0010712) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 23 marzo 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 12 maggio 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 12 maggio 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il Sig. XXXXXX, intestatario dell'utenza di tipo residenziale: xxxx, lamentava l'illegittima modifica, da parte della Wind Telecomunicazioni S.p.A., del piano tariffario da lui originariamente scelto, ossia il piano "1088 Light".

Nell'istanza introduttiva del presente procedimento l'utente rappresentava, in particolare, quanto segue.

A far data dal mese di maggio 2004 la Wind Telecomunicazioni S.p.A. provvedeva a modificare il piano tariffario dell'utente, definito "1088 Light". Parte istante dichiarava di non avere ricevuto alcuna comunicazione scritta che lo informasse preventivamente della modifica *de qua* e che gli consentisse, conseguentemente, di esercitare il diritto di recesso o di richiedere il cambio del piano tariffario.

La variazione intervenuta, in particolare, aggravava i costi delle telefonate verso le numerazioni mobili Wind e le numerazioni mobili degli altri operatori. Per entrambe queste due tipologie di chiamata veniva, infatti, introdotto un addebito alla risposta di 15 centesimi di euro; quanto, invece, ai costi relativi ai minuti di conversazione, per le chiamate verso numeri mobili Wind veniva previsto un costo di 20 centesimi di euro al minuto, per le chiamate verso i cellulari di altri operatori un costo di 26 centesimi al minuto.

Il Sig. XXXXXX lamentava, quindi, la totale omissione di informativa in merito alla suesposta modifica tariffaria che, peraltro, stante l'introduzione dello scatto alla risposta, andava ad incidere negativamente sulla sua posizione economico-contrattuale di utente telefonico: la scelta originaria del piano "1088 Light" era stata, infatti, così orientata proprio in ragione dell'assenza di scatto alla risposta nelle telefonate verso numeri mobili.

Alla luce di quanto lamentato, parte istante chiedeva il ripristino del piano telefonico originario, nonché il ricalcolo delle telefonate effettuate dalla data della variazione tariffaria (10 maggio 2004) alla data in cui egli veniva a conoscenza della stessa (31 maggio 2005), con conseguente restituzione di quanto "indebitamente" corrisposto.

Con memoria depositata presso questa Autorità in occasione dell'udienza del 12 maggio 2006, la Wind Telecomunicazioni S.p.A. sosteneva di avere adottato tutte le misure necessarie per consentire all'istante di procedere alle proprie valutazioni di convenienza successivamente alla variazione tariffaria. Il gestore riferiva, infatti, di avere

informato la propria clientela, relativamente alla predetta modifica, sia attraverso la pubblicazione, nei giorni 10 ed 11 aprile 2004, di un messaggio *ad hoc* su tre testate giornalistiche di rilievo nazionale (Corriere della Sera, La Repubblica, Gazzetta dello Sport), sia attraverso uno specifico messaggio riportato sui conti telefonici. Nel caso del Sig. XXXXXX, tale comunicazione sarebbe stata effettuata, a dire della Wind, nelle fatture n. 6115480710 (emessa in data 18 maggio 2004) e n. 6120453253 (emessa in data 18 settembre 2006).

Si evidenzia, però, che l'operatore non ha mai prodotto - nonostante l'esplicita richiesta espressa, in tal senso, da questa Direzione - il contratto sottoscritto dal Sig. XXXXXX, né la presunta informativa contenuta nelle fatture datate 18 marzo 2004 e 18 settembre 2004.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sulla variazione, non opportunamente comunicata, del piano tariffario "1088 Light".

Non avendo comunicato alla parte istante la "programmata" modifica tariffaria nei termini di cui all'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni, la Wind ha di fatto negato al proprio cliente la possibilità di esercitare il diritto di recesso e, se del caso, di scegliere altro operatore ed altre tariffe corrispondenti, in concreto, alle proprie caratteristiche ed abitudini di utente telefonico.

Non può, del resto, considerarsi valido il messaggio pubblicato dalla Wind sulle testate giornalistiche, in quanto mezzo non idoneo ai fini della effettiva conoscenza della modifica tariffaria da parte del Sig. XXXXXX; né, tanto meno, possono reputarsi valide le comunicazioni (peraltro mai prodotte) contenute - a dire della Wind - nelle fatture emesse nei mesi di maggio e settembre 2004, dal momento che l'esercizio del diritto di recesso deve essere consentito "prima" che una eventuale modifica contrattuale intervenga concretamente.

Com'è noto, il Sig. XXXXXX ha preso coscienza della modifica tariffaria solo in seguito alla lettura del conto telefonico n. 7114657531, emesso in data 18 maggio 2005, ossia a distanza di oltre un anno dall'introduzione della stessa. Nell'ottica del principio generale di tutela del diritto di scelta/recesso del contraente-consumatore, devono essere, pertanto, considerate legittime entrambe le richieste di parte istante.

Considerato che l'unico parametro di riferimento ai fini del calcolo degli indennizzi in materia di garanzie offerte al cliente, è ravvisabile, per qualunque tipologia di disservizio, nell'articolo 3.3 della Carta dei Servizi della Wind Telecomunicazioni S.p.A., che al comma 1 dispone: "*Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti nn. 2.1, 2.2, 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del*

*disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di € 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro”, si ritiene di poter applicare, in via analogica, tale previsione anche al caso di specie;*

RILEVATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, e che la stessa non ha inviato a questa Autorità, a seguito degli impegni assunti in tal senso nell’udienza del 12.05.2006, il contratto stipulato dal Sig. XXXXXX, né le fatture emesse nei mesi di maggio e settembre 2004;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa la responsabilità esclusiva della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall’utente, il computo della misura dell’indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di Euro 100,00, previsto dalla Carta dei Servizi, in quanto quest’ultimo viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell’indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta ad assolvere ai seguenti obblighi:

a) riattivare, se tecnicamente possibile, sull’utenza del Sig. XXXXXX, il piano tariffario originario “1088 Light”;

b) quanto alla mancanza di informativa relativamente alla variazione del piano tariffario, corrispondere, mediante assegno bancario, al Sig. XXXXXX, l’indennizzo totale di € 1.991,76, ottenuto moltiplicando l’importo di € 5,16 per l’intero periodo compreso tra la data di entrata in vigore della modifica tariffaria (10 maggio 2004) e la data di avvenuta conoscenza della stessa da parte dell’utente (31 maggio 2005);

c) restituire, mediante assegno bancario, al Sig. XXXXXX, tutti gli importi indebitamente versati, dal 10 maggio 2004 al 31 maggio 2005, a causa della modifica tariffaria intervenuta (da calcolare: scatto alla risposta + aumento tariffario per minuto di conversazione).

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 6 febbraio 2008

ILPRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola