



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 88 /15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
C.I.A. DI VELO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 2191/14)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 luglio 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza della società C.I.A. di Velo del 29 settembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante ha lamentato fatturazioni difformi dai piani tariffari sottoscritti nonché l'applicazione di costi per recesso anticipato. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, titolare di un contratto con Wind relativo a due linee telefoniche fisse, l'una con ADSL illimitata e l'altra con l'ADSL a consumo, ha contestato due fatturazioni contenenti costi ingiustificati;

b. l'istante ha inviato un reclamo al predetto operatore, contestando le fatturazioni elevate e facendo notare che probabilmente, per un errore del tecnico, i collegamenti internet erano stati invertiti cosicché la linea per la quale era prevista la tariffa illimitata era stata invertita con quella che prevedeva la navigazione a consumo;

c. Wind ha respinto il reclamo, cosicché l'istante è stato costretto a cambiare gestore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la nota di accredito per le fatture con importi per traffico internet ingiustificati;
- ii. la riemissione delle fatture con importi corretti;
- iii. lo storno dei costi di recesso.

### **2. La posizione dell'operatore**

WIND, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: *“In data 26 luglio 2013, l'agenzia REWIND SRL inviava una proposta di contratto per l'attivazione di due sim in portabilità da Vodafone 3482612xxx e 3473782xxx, con listino All Inclusive Business Smart 900, associate a due terminali, e di due linee fisse (0445673xxxcon listino All Inclusive Business L e 0445514xxxcon piano tariffario Happy No Limit Business), e di una sim dati Easy Internet 3896393xxx(Allegato 1).*

*In data 17 dicembre 2013, l'istante contattava il servizio clienti per contestare la fattura n. 2013T001186047, comprensiva di traffico internet effettuato dalla linea 0445514xxx. La convenuta, prontamente, avviava le opportune verifiche, all'esito delle quali non riscontrava alcuna irregolarità: da una lettura delle proposte di contratto sottoscritte dal cliente, si evinceva, infatti, una corretta applicazione dei piani tariffari prescelti per ciascuna utenza; in particolare, l'istante aveva richiesto l'attivazione del numero 0445514xxxcon listino HAPPY NO LIMIT BUSINESS (che prevede la fatturazione a consumo, e non flat, delle connessioni ad internet) e del numero 0445673xxxcon listino ALL INCLUSIVE BUSINESS L. Successivamente, dunque, veniva inviato all'istante adeguato riscontro (Allegato 2).*

*In data 17 gennaio u.s., le sim 3482612xxx e 3473782xxx venivano cessate per passaggio ad altro OLO; il successivo 4 marzo, anche la linea 0445673xxxveniva cessata per migrazione ad altro OLO.*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Allo stato, l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare, con un insoluto pari a € 6.079,72 (Allegato 3)''.*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

L'utente lamenta la fatturazione ingiustificata relativa al traffico internet nonostante avesse sottoscritto un contratto relativo a due utenze telefoniche, l'una con traffico dati illimitato e l'altra con traffico a consumo. La società Wind ha allegato le copie dei contratti sottoscritte dall'istante, ove per ciascuna numerazione è abbinato il relativo piano tariffario, invocando, in tal modo, la propria assenza di responsabilità in quanto ritiene di aver fatturato correttamente il traffico internet effettuato dall'utenza per la quale era previsto il pagamento a consumo.

Dalle risultanze istruttorie, dunque, è possibile rilevare che l'operatore si è limitato a dare esecuzione al contratto sottoscritto emettendo le relative fatturazioni senza verificare il traffico internet effettuato dall'altra numerazione, oggetto del contratto, per la quale era previsto un piano con connessioni illimitate. A ben vedere, alla luce del collegamento negoziale tra le due utenze oggetto del medesimo contratto, l'operatore, a fronte dell'elevato traffico sviluppato con l'utenza per la quale era prevista una tariffazione a consumo, in ossequio al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, avrebbe potuto verificare concretamente quanto contestato dall'istante. L'operatore avrebbe potuto, in tale sede, allegare i tabulati relativi al traffico effettuato da entrambe le numerazioni onde invocare un comportamento negligente da parte dell'utente, dimostrando che entrambe le utenze avevano generato un intenso traffico internet. Invece ciò non è avvenuto, tant'è che, in sede di gestione del reclamo del 17 dicembre 2013, inviato dall'utente al fine di segnalare la fatturazione elevata ingiustificata, l'operatore ha riscontrato il reclamo dichiarando che dalle verifiche effettuate non era risultata alcuna irregolarità. L'operatore per esonerarsi da ogni responsabilità avrebbe dovuto allegare i tabulati del dettaglio del traffico relativo ad entrambe le numerazioni e provare che l'utente aveva fatto un uso indiscriminato ed eccessivo dell'ADSL; così non è stato, pertanto, l'operatore risulta aver violato il principio di buona fede e diligenza nell'esecuzione della prestazione. Ricorrono in tale sede i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del codice civile rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto, principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1176 del codice civile, con particolare rigore. L'art. 1176, comma 2, del codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Con riferimento a queste ultime disposizioni, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, *“si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall'art. 2 cost.) che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico»* (Cass., n. 5240/2004; *ex plurimis*, Cass., n. 14605/2004).

Alla luce di quanto descritto, considerato che Wind non ha assunto un comportamento diligente nell'esecuzione della prestazione, devono essere accolte le richieste dell'istante di cui ai punti *i) e ii)*, pertanto, Wind sarà tenuta ad emettere le note di credito con riferimento agli importi relativi al traffico internet indicati nella fattura n. 2013T001186047 del 19 novembre 2013 pari ad euro 2.252,98 e nella fattura n. 2014T000036516 del 19 gennaio 2014 pari ad euro 1.989,62, riemettendo le fatture con gli importi corretti.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii)*, in considerazione del fatto che l'utente è stato costretto a cambiare gestore, non riuscendo a risolvere il problema relativo alle fatturazioni elevate, la stessa deve essere accolta e l'operatore dovrà stornare le somme addebitate a titolo di penale per recesso anticipato, indicate nella fattura n. 2014T000247651 del 19 marzo 2014.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società C.I.A. di Velo nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa, pertanto, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a corrispondere la somma pari ad euro 100,00 (*cento/00*), per le spese di procedura, nonché ad emettere note di credito con riferimento agli importi relativi al traffico internet indicati nella fattura n. 2013T001186047 del 19 novembre 2013 pari ad euro 2.252,98 (*duemiladuecentocinquantadue/98*) e nella fattura n. 2014T000036516 del 19 gennaio 2014 pari ad euro 1.989,62 (*millenovecentottantanove/62*) nonché a stornare le somme addebitate a titolo di penale per recesso anticipato.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 28 luglio 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Laura Aria