



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 94/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI ADDEA / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 2060/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 settembre 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. 390/14/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 sig.ra Di Addea del 2 settembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato fatturazioni difformi dal piano tariffario richiesto telefonicamente al servizio clienti di Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, titolare dell'utenza telefonica n. 0812461xxx, cliente Wind sin dal 2008, avendo notato che gli importi delle fatture erano più elevati, in data 2 agosto 2013, richiedeva telefonicamente una variazione del piano tariffario dal profilo commerciale "Absolute ADSL" a quello "All 120", sperando di ricevere fatture meno elevate;

b. invece, l'istante, sin dalla prima fattura, si rendeva conto che gli importi erano ancora più alti dei precedenti, infatti, in data 13 novembre 2013 riceveva e pagava, onde evitare la sospensione del servizio, la fattura n. 7819994520 dell'importo pari ad euro 354,00;

c. l'istante, prontamente inviava reclamo, richiedendo il rimborso di quanto corrisposto indebitamente, tuttavia, Wind continuava ad emettere fatture sproporzionate nello specifico, in data 13 gennaio 2013, la fattura n. 7901219962 dell'importo pari ad euro 555,59 ed in data 11 marzo, la fattura n. 7904916954 dell'importo pari ad euro 373,92;

d. l'istante si vedeva, quindi costretta, in data 14 aprile 2014, ad inoltrare formale disdetta del contratto, cambiando gestore;

e. nonostante il passaggio ad altro gestore, in data 12 maggio 2014 e 12 luglio 2014, venivano emesse altre due fatture da parte di Wind.

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

- i. il rimborso della somma pari ad euro 354,00 relativa alla fattura n. 7819994520, emessa in data 13 novembre 2013;
- ii. il risarcimento dei danni non patrimoniali subiti dall'istante;
- iii. lo storno delle fatture attualmente insolute.

2. La posizione dell'operatore

WIND, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: *"In data 20 maggio 2013, l'istante contattava il servizio clienti per chiedere informazioni sui piani tariffari disponibili; il successivo 2 agosto, a seguito di un nuovo contatto al servizio clienti, l'utente attivava l'offerta "All Inclusive 120", in promozione per 5 anni (Allegato 2).*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tale listino, a fronte di un canone mensile, prevede: ADSL illimitata, con velocità massima fino a 8 Mega - 120 minuti veri inclusi al mese di telefonate da rete fissa verso tutti i numeri fissi e i telefonini in Italia, senza scatto alla risposta (tariffazione a secondi). Minuti successivi a 15 centesimi al minuto, senza scatto alla risposta (tariffazione anticipata di 60 secondi) - Chiamate gratuite illimitate verso i cellulari Wind. In data 27 gennaio u.s., l'istante contattava il servizio clienti per chiedere informazioni in merito alla situazione amministrativa affermando, in particolare, di non essere al corrente che il piano tariffario prescelto prevedesse minuti limitati di chiamate (Allegato 3). Nella medesima giornata, a seguito di espressa richiesta dell'istante, la convenuta effettuava la variazione di listino da All Inclusive 120 a All Inclusive Unlimited (Allegato 4). In data 30 gennaio u.s., la cliente, per il tramite del suo legale, inviava un reclamo per contestare le fatture n. 7819994520, dell'importo di € 354,00, n. 7901219962, dell'importo di € 555,59 e, n. 7904916954, dell'importo di € 373,92.

La convenuta, prontamente, avviava le opportune verifiche, all'esito delle quali non rilevava alcuna irregolarità: il listino All Inclusive 120 risultava, infatti, correttamente applicato in fattura. In data 24 marzo u.s., quindi, si forniva adeguato riscontro alla cliente (Allegato 5).

Il successivo 22 aprile, l'istante inoltrava un nuovo reclamo, tempestivamente riscontrato da WIND in data 19 maggio u.s. (Allegato 6).

In data 10 luglio u.s., il contratto veniva disattivato, a seguito di migrazione dell'utenza verso altro OLO.

Allo stato, l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare, con un insoluto pari a € 1.079,27 (Allegato 7)".

3. Motivazione della decisione

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

L'utente, cliente Wind sin dal 2008, lamenta la fatturazione elevata emessa da Wind in seguito a due variazioni dei piani tariffari avvenute nel corso del 2013, proposte dal personale del servizio clienti di Wind, proprio al fine di soddisfare la sua richiesta volta a conoscere piani tariffari più vantaggiosi di quello di cui risultava titolare dal 2008. La società Wind ha allegato le copie delle schermate estratte dai propri sistemi aziendali dalle quali risulta il riepilogo di quanto avvenuto nel corso delle telefonate con la sig.ra Di Addea, attestanti le variazioni dei piani tariffari. L'operatore, in tale sede, al fine di invocare un esonero da responsabilità, avrebbe dovuto depositare la registrazione delle telefonate con i relativi *verbal order* che avrebbero consentito di valutare la completezza delle informazioni rese alla sig.ra Di Addea nonché la corretta acquisizione del consenso vocale da parte della cliente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito prova circa la corretta acquisizione del consenso vocale. Questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare conclusione del contratto. Orbene, nel caso di specie, la società Wind avrebbe dovuto provare di avere acquisito il consenso informato della cliente nel rispetto degli obblighi informativi previsti dalla normativa vigente, esibendo, altresì, copia della registrazione della telefonata.

Nel caso di specie l'operatore si è limitato a rimodulare i piani tariffari, emettendo le relative fatturazioni senza, però, nemmeno verificare la corrispondenza tra gli importi fatturati e le condizioni economiche effettivamente richieste, in riscontro a quanto contestato tempestivamente dall'istante. L'operatore, in ossequio ai principi di buona fede e diligenza nell'esecuzione della prestazione, avrebbe dovuto verificare quanto contestato dall'istante proponendogli, eventualmente, una modifica del piano tariffario consona alle sue esigenze; ma così non è stato, in quanto Wind, nel riscontrare il reclamo dell'istante, ha dichiarato che, dalle verifiche effettuate non era risultata alcuna irregolarità. L'operatore risulta aver violato il principio di buona fede e diligenza nell'esecuzione della prestazione; in tale sede, ricorrono i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, ed, 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.

Alla luce di quanto descritto, considerato che Wind non ha assunto un comportamento diligente nell'esecuzione della prestazione, devono essere parzialmente accolte le richieste dell'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), Wind sarà tenuta a rimborsare la somma pari ad euro 354,00 relativa alla fattura n. 7819994520, al netto del canone relativo al piano tariffario prescelto, in quanto l'istante ha usufruito del servizio telefonico e dell'ADSL per il periodo a cui fa riferimento la fatturazione.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di risarcimento del danno di cui al punto *ii*), si fa presente che la stessa esula dall'ambito di applicazione del Regolamento in quanto ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento in materia di controversie, *“L'Autorità con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*) valgono le medesime considerazioni di cui sopra, pertanto, Wind sarà tenuto a stornare gli importi indicati nelle fatture attualmente insolute, ricalcolando le somme dovute dall'istante in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

considerazione dei canoni da corrispondere per il periodo in cui risulta emessa la relativa fatturazione.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, si considera equo riconoscere all'istante la somma pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di spese di procedura, in quanto ha partecipato ad entrambe le procedure ricorrendo all'assistenza legale.

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 parzialmente l'istanza della sig.ra Maria Tindara Di Addea 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 150,00 (*centocinquanta/00*), per le spese di procedura.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, inoltre, a restituire la somma pari ad euro 354,00 (*trecentocinquantaquattro/00*) addebitata nella fattura n. 7819994520, al netto del canone relativo al periodo oggetto di fatturazione nonché a stornare le somme addebitate nelle fatture attualmente insolute (n. 7901219962, dell'importo di euro 555,59 (*cinquecentocinquantacinque/59*); n. 7904916954 dell'importo di euro 373,92 (*trecentosettantatre/92*), n. 7908588456 dell'importo di euro 74,88 (*settantaquattro/88*)) al netto dei canoni relativi al periodo oggetto di fatturazione, emettendo una nuova fatturazione con il ricalcolo degli importi dovuti a titolo di canone.

3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, inoltre, a stornare integralmente la fattura n. 7912195551 dell'importo di euro 74,88 (*settantaquattro/88*), emessa in data 12 luglio 2014, in quanto successiva al passaggio ad altro operatore.

4. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Napoli, 10 settembre 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*

Antonio Perrucci