

DELIBERA N. 53/13/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ CABRERA CRUZ / WIND ██████████████████████

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità. "Corecom Lazio") del 28.5.2013;

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";

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 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 19 gennaio 2012, rubricata al Protocollo n.

LAZIO/D/49/2012, con cui la sig.ra [REDACTED] Cabrera Cruz ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Wind spa (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota del 29 febbraio 2012, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 29 marzo 2012 con la quale Wind ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

UDITO il solo operatore all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1) a novembre 2010, l'istante stipulava con Wind un contratto per la fornitura del servizio telefonico e ADSL con profilo tariffario "Infostrada Tutto incluso" (chiamate illimitate ed internet 24H) al costo di Euro 29,95 al mese per due anni e di Euro 41,95 al mese per gli anni successivi;
- 2) l'operatore sospendeva il servizio, a fronte di un insoluto di Euro 555,05 relativo ad una fattura non pervenuta;
- 3) alla richiesta di chiarimenti, l'operatore comunicava telefonicamente che la fattura era stata trattenuta in quanto contenente traffico telefonico eccessivo;
- 4) con telegramma del 25 marzo 2011 Wind informava l'istante di aver provveduto alla sospensione cautelare del contratto e chiedeva il pagamento dell'importo di Euro 555,05;
- 5) l'istante provvedeva al pagamento;
- 6) successivamente l'istante riceveva fatture di importi di Euro 658,30, 1.196,52, 177,55 per traffico non riconosciuto;
- 7) con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva lo storno delle fatture contestate ed un indennizzo per il disservizio di Euro 500,00, oltre il recesso da Wind;
- 8) all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente reiterava le domande. L'operatore non accoglieva la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- 9) con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva l'annullamento delle fatture contestate e le spese processuali;
- 10) con memoria del 29 marzo 2012, l'operatore precisava che il 24 giugno 2010 era stato stipulato il contratto con listino Tutto Incluso; che a fronte del sollecito per il mancato pagamento della fattura n. [REDACTED] di Euro 658,30, l'utente si era rifiutata di provvedere; che il 4 luglio 2011, a seguito della rilevazione sui sistemi di traffico anomalo, contattato l'utente al fine di accertare la correttezza del traffico internazionale fatturato e del traffico verso direttrici mobili, il servizio veniva sospeso e veniva richiesto il pagamento dei conti

scaduti; perdurando la morosità, il 14 luglio 2011 Wind preavvisava la risoluzione contrattuale e il 4 agosto 2011 avviava il provisioning di disattivazione. Concludeva chiedendo il rigetto delle domande, o, in subordine, lo storno delle fatture post disdetta, eccezion fatta per il costo per attività di cessazione servizio;

- 11) all'udienza di discussione l'istante non compariva e la controversia veniva rimessa al collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione

2.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.

Questo premesso, si evidenzia che l'utente non ha provveduto ad integrare la documentazione pervenuta incompleta, seppure richiesto in sede istruttoria, nè ha depositato memorie.

2.b. Sul traffico contestato

L'utente chiede l'annullamento di tre fatture emesse dall'operatore, non riconoscendo il traffico.

L'operatore dichiara che, avendo riscontrato traffico anomalo, aveva prima provveduto a contattare telefonicamente l'utente, preavvertendolo, e poi aveva provveduto ad una sospensione cautelare del servizio, dandogliene comunicazione a mezzo telegramma.

La domanda dell'utente non può trovare accoglimento per le seguenti ragioni.

L'istante ha prodotto la copia del contratto stipulato in data 15 novembre 2010 e la copia delle informazioni e delle condizioni tariffarie inviatele da Wind il 15 dicembre 2010. Dall'esame delle dette condizioni si evince che le chiamate locali e nazionali e l'ADSL 8 mega erano senza limiti e senza costi, le chiamate verso telefonini avevano un costo di Eurocent/min 19,00, con addebito alla risposta di Eurocent 15,00.

Dall'esame delle fatture prodotte dall'utente, considerata la tipologia di chiamate incluse nel canone "TuttoIncluso", risultano correttamente addebitati i soli costi delle chiamate verso telefonini Wind e Altri Operatori e delle chiamate internazionali, queste ultime verso numeri fissi e mobili in Honduras, paese di nascita dell'istante.

Considerando che: a) l'utente è stato informato, anche per iscritto, delle anomalie riscontrate sul traffico e della sospensione cautelativa del servizio; b) a seguito di ciò l'utente ha provveduto al pagamento della fattura n. [REDACTED] di Euro 555,05 senza muovere contestazioni in ordine alle telefonate addebitate; c) dal dettaglio del traffico telefonico di tale incontestata fattura risultano chiamate internazionali e chiamate verso telefonini a numerazioni risultanti anche dai dettagli delle fatture successive n. [REDACTED] di Euro

658,30, n. [REDACTED] di Euro 1.196,52, n. [REDACTED] di Euro 177,55; deve ritenersi che l'utente abbia generato consapevolmente il traffico addebitato, con conseguente debenza degli importi richiesti dall'operatore.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese del procedimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che la domanda formulata dalla sig.ra [REDACTED] Cabrera Cruz nella istanza di definizione della controversia presentata in data 19 gennaio 2012 non possa essere accolta;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra [REDACTED] Cabrera Cruz in data 19 gennaio 2012, con compensazione delle spese.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 28 maggio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Livio Sviben