

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 23/2019

Estratto del processo verbale della seduta n. 4 del 21 giugno 2019.

Oggetto: Definizione della controversia **WIND TRE S.p.A.**

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

## IL COMITATO

**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" (di seguito per brevità denominata "Autorità") e, in particolare, l'articolo 1, comma 13, della medesima legge, che prevede la possibilità di istituire con legge regionale i Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito per brevità denominati "Co.Re.Com"), funzionalmente organi dell'Autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;

**VISTO** l'art. 117, terzo comma, della Costituzione, che individua "l'ordinamento delle comunicazioni" tra le materie di legislazione concorrente tra Stato e Regione;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche" (di seguito denominato "Codice");

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229";

**VISTA** la legge regionale del Friuli Venezia Giulia del 10 aprile 2001, n. 11, "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co. Re. Com.)";

**VISTO** l'Accordo Quadro 2018 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n.395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

**VISTA** la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, tra l'Autorità e il Co. Re. Com del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 e, in particolare, l'art. 5, c. 1, lett. e), sulla "definizione delle controversie";

**VISTA** la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, All. A) recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", (di seguito per brevità "Regolamento");

**VISTA** la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co. Re. Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" (di seguito per brevità "Linee guida");

**VISTA** la delibera 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481" (di seguito per brevità "Delibera indennizzi");

**VISTA** l'istanza GU14, acquisita al protocollo generale n. 14/2018, presentata dalla società Wind Tre S.p.a. (di seguito per brevità "Istante"), con la quale si chiede l'intervento del Co.Re.Com per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.a. (di seguito per brevità "Wind Tre" od "Operatore") per l'addebito delle somme imputate sotto la voce "Costo Offerta Regolamentata UE" o "Costo Offerta UE" per il traffico roaming in ambito UE generato dalle utenze mobili di tipo "affari" in dotazione dell'Istante, relative al contratto n. 14/2018, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

**VISTI** i documenti allegati alla succitata istanza di definizione tra cui, in particolare:

- copia del verbale di mancata conciliazione del 08/05/2017;
  - elenco delle SIM Wind Tre in dotazione dell'Istante, relative al servizio delle utenze telefoniche di cui in discussione;
  - n.ro.6 fatture, con gli addebiti oggetto di contestazione nella procedura de qua, relative al periodo marzo 2016 /febbraio 2017;
  - fattura n. 10000000000000000000 emessa il 18/05/2016 (per il periodo da 1/03/2016 a 30/04/2016), di complessivi euro 3.275,93 (saldata), che evidenzia a titolo di "Costo Offerta Regolamentata UE" un importo di euro 434,00 + IVA 22% (tot. euro 529,48);
  - fattura n. 10000000000000000000 emessa il 19/07/2016 (per il periodo da 01/05/2016 a 30/06/2016) di complessivi euro 4.862,27 (saldata), che evidenzia a titolo di "Costo Offerta Regolamentata UE" un importo di euro 1.860,00 + IVA 22% (tot. Euro 2.269,20);
  - fattura n. 10000000000000000000 emessa il 19/09/2016 (per il periodo dal 01/07/2016 al 31/08/2016) di euro 4.359,91, che l'Istante attesta di aver pagato parzialmente con esclusione delle somme, imputate in fattura a titolo di "Costo Offerta Regolamentata UE" pari a euro 1.444,00 + IVA 22% (tot. Euro 1761,68);
  - fattura n. 10000000000000000000 emessa il 19/11/2016 (per il periodo dal 1/09/2016 al 31/10/2016) di euro 4.689,72, che l'Istante attesta di aver pagato parzialmente, con esclusione delle somme imputate a titolo di "Costo Offerta UE" e "Offerta UE" pari a euro 1692,00 + IVA 22% (tot euro 2064);
  - fattura n. 10000000000000000000 emessa il 21/01/2017(per il periodo dal 01/11/2016 al 31/12/2016) di euro 4.423,62, che l'Istante attesta di aver pagato parzialmente, con esclusione delle somme imputate a titolo di "Costo Offerta UE" pari a euro 1.406,00 + IVA 22% (tot euro 1715,32) e di quelle imputate a titolo di "Offerta UE", pari a euro 68,00 IVA inclusa (per un totale complessivo di 1783,32);
  - fattura n. 10000000000000000000 emessa il 19/03/2017 (per il periodo dal 01/01/2017 al 28/02/2017) di euro 4.708,56 che l'Istante attesta di aver pagato parzialmente, con esclusione delle somme imputate a titolo di "Costo Offerta UE" pari a euro 1.378,00 + IVA 22% (tot euro 1681,16) e di quelle imputate a titolo di "Offerta UE", pari a euro 78,00 IVA inclusa (per un totale complessivo di 1759,16);
  - 1 nota di reclamo trasmesso con posta certificata pec del 15/03/2017 – corredata di allegato prospetto delle voci di costo contestate - e correlato riscontro Wind del 21/03/2017;
- documenti ai cui contenuti è fatto rinvio per relazione;

**VISTA** la nota n. 10000000000000000000 del 15 giugno 2017, con la quale è stato comunicato alle parti l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, dopo aver verificato che la succitata istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del medesimo Regolamento;

**VISTA** la memoria di costituzione e difesa, n. 10000000000000000000 del 15 giugno 2017, con cui l'Operatore eccepisce l'infondatezza delle pretese attoree, sostenendo la regolarità delle tariffe applicate per il traffico roaming in ambito UE generato dalle utenze mobili in riferimento e, per l'effetto, delle somme addebitate nelle fatture contestate alla voce "Costo Offerta Regolamentata UE" o "Costo Offerta UE";

**CONSIDERATO** che l'Operatore sostiene di aver applicato le succitate tariffe in attuazione delle disposizioni del regime transitorio, per il periodo dal 30 aprile 2016 al 14 giugno 2017, previsto dal Regolamento (UE) n.2012/531, come modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2120 del 25 novembre 2015 (c.d. "Regolamento TSM" Telecom Single Market), nelle more di attuazione della

tariffa nazionale unica, per il traffico voce/SMS/dati generato in uno qualsiasi dei Paesi membri dell'Unione europea a partire dal 15 giugno 2017, secondo il principio c.d. "Roam-like-at-home";

**VISTA** la correlata documentazione a supporto della difesa, ai cui contenuti è fatto rinvio per relazione, tra cui in particolare:

- n.ro.8 fatture, di cui 1 antecedente i fatti in discussione (fattura n. 1 emessa il 19 marzo 2016) e altre 7 cui è stata applicata la succitata normativa con gli addebiti oggetto di contestazione nella procedura de qua;
  - 6 fatture relative al periodo marzo 2016 /febbraio 2017 (già allegata dall'Istante e più sopra richiamate);
  - 1 fattura n. 1 emessa il 20/05/2017 (per il periodo da 1/03/2017 a 30/04/2017), di complessivi euro 2.744,61 (rimasta insoluta) - che evidenzia a titolo di "Offerta UE "un importo di euro 88,00;
  - le offerte commerciali e gli atti di proposta contrattuale sottoscritti il 18 giugno 2014, relativi al servizio di rete mobile business, con la specifica delle utenze mobili interessate;
  - copia del reclamo del 15/03/2017 e del correlato riscontro Wind del 21/03/2017 (già richiamati e allegati anche dall'Istante);
- documenti ai cui contenuti è fatto rinvio per relazione;

**VISTI** l'atto di diffida di cui alla delibera n.223/16/CONS e la successiva delibera di ordinanza ingiunzione n.31/17/CONS (atti ai cui contenuti è fatto rinvio per relazione) con cui l'Autorità ha sanzionato la Società Wind, in quanto ha ritenuto che la manovra tariffaria attuata con riferimento al periodo di regime transitorio dal 30 aprile 2016 al 14 giugno 2017, previsto dal Regolamento (UE) n.2012/531 come modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2120 del 25 novembre 2015 (c.d. "Regolamento TSM" Telecom Single Market), non è conforme alla normativa comunitaria richiamata;

**PRESO ATTO**, come evidenziato dalla parte convenuta nella rispettiva memoria difensiva, che in data 31/03/2017 Wind ha proposto ricorso al TAR del Lazio avverso la succitata delibera 223/16/CONS del 31 maggio 2016, con cui l'Autorità ha diffidato il medesimo Operatore a dare immediata esecuzione alle disposizioni di cui agli articoli 6-sexies, 6-septies e 14 del Regolamento (UE) n.2012/531 Relativo al roaming sulle reti di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione europea, come modificato dal Regolamento (UE) n.2015/2120, e che il ricorso in oggetto è ancora pendente;

**TENUTO CONTO** che nella succitata memoria l'Operatore, in via preliminare, ha chiesto una sospensione del procedimento fino all'emissione della sentenza del giudice amministrativo adito;

**VISTA** la e-mail del 14 gennaio 2019, con cui è stato chiesto all'Autorità di fornire informazioni in ordine alla procedura giudiziale in questione per valutare se attenderne gli esiti, prima di decidere la questione rimessa in definizione;

**VISTA** la e-mail di riscontro (prot. n. GEN-GEN-2019-0000200-A del 15/01/2) con cui l'Autorità ha confermato la pendenza del giudizio per l'annullamento della delibera n.31/17/CONS (per inottemperanza alla delibera 223/16/CONS) e precisato l'assenza di istanze cautelari per sospendere l'efficacia degli atti impugnati. L'Autorità ha inoltre precisato che il TAR non ha fissato udienza di merito, con conseguente impossibilità di valutare la durata del giudizio;

**CONSIDERATO** di non poter operare una sospensione della procedura definitiva "sine die" e che, in assenza di sospensiva, gli atti impugnati avanti al TAR sono da ritenere validi ed esplicano pienamente la loro efficacia;

**VISTO** il verbale dell'udienza di audizione svoltasi il 18 gennaio 2019, nel corso della quale le parti hanno concordato di rinviare la discussione della controversia di un solo mese, in attesa di eventuale pronunciamento TAR sulla questione sanzionatoria richiamata, ovvero procedere con una risoluzione conciliativa della controversia o ad una sua definizione (giusto verbale del 18/01/2019);

**VISTO** il verbale della udienza di audizione del 18 febbraio 2019 in cui, atteso il perdurare della pendenza del giudizio TAR senza alcuna fissazione di udienza e di assoluta incertezza sulla durata del giudizio, le parti, dopo aver discusso nel merito della controversia senza peraltro addivenire ad una soluzione bonaria, hanno confermato le rispettive posizioni, richiamando i rispettivi atti depositati e la questione è stata concordemente rimessa in decisione (giusto verbale del 18/02/2019);

**DATO ATTO** della sostanziale identità dei fatti contestati in definizione e in conciliazione (cfr. UG del 18/01/2019);

**DATO ATTO** che in sede conciliativa non è stata fatta alcuna proposta da parte dell'Operatore per tentare una soluzione bonaria della controversia;

**VISTI** tutti gli atti del procedimento ai cui contenuti è fatto rinvio per relazione;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### La posizione di Parte Istante

L'Istante, titolare di utenza telefonica mobile del tipo "affari", (fatti ammessi e riconosciuti da entrambe le parti), lamenta nei confronti di Wind Tre l'applicazione, non pattuita, di una tariffa per il traffico roaming in rete UE sulle rispettive utenze mobili, con maggiorazione automatica dei costi per ciascuna SIM in dotazione di 2 euro e, per l'effetto, contesta gli importi rispettivamente addebitati sotto la voce "Costo Offerta Regolamentata UE" o "Costo Offerta UE" riscontrati nelle fatture:

del 18/5/16 (pagata), per un importo di euro 434,00+IVA 22%, di cui chiede il rimborso;

del 19/7/16 (pagata), per un importo di euro 1.860,00 +IVA 22%, di cui chiede il rimborso;

del 19/09/2016 (pagata parzialmente), per un importo di euro 1.444,00 +IVA 22%, di cui chiede lo storno;

del 19/11/2016 (pagata parzialmente), per un importo di euro 1.692,00 + IVA 22%, di cui chiede lo storno;

del 21/01/2017 (pagata parzialmente), per un importo di euro 1.474,00 + IVA 22%, di cui chiede lo storno;

del 19/03/2019 (pagata parzialmente), per un importo complessivo di euro 1.759,16, di cui euro 1.681,16 (1.378,00 + IVA 22%) a titolo di "Costo Offerta UE" ed euro 78,00 a titolo di "Offerta UE", di cui chiede lo storno;

L'Istante (già con reclamo del 27 settembre 2016, fatto acclarato e riconosciuto dal gestore nella rispettiva memoria, e successiva pec del 15 marzo 2017, giusti allegati n.6 e 7 alla istanza GU14) ha contestato esplicitamente gli importi addebitati a titolo di "Costo Offerta Regolamentata UE" o "Costo offerta UE" fino alla fattura del 21/01/2017 più sopra richiamata, per un valore complessivo precipuamente indicato di euro 6.904,00, rilevando:

- che il contratto in essere con Wind include già, nei canoni originariamente pattuiti, il traffico roaming all'interno della UE;
- che non è mai stato pattuito o espressamente accettato alcun addebito che si aggiunga al costo del roaming originario.

### **La posizione dell'Operatore**

L'Operatore, costituitosi con rispettivo atto di memoria di difesa (già richiamata in premessa), eccepisce:

- la regolarità delle tariffe applicate e l'addebito delle somme contestate sotto la voce "Costo Offerta Regolamentata UE" o "Costo Offerta UE" per il traffico roaming in ambito UE generato dalle utenze mobili dell'Istante nel periodo di riferimento, sull'asserito presupposto che, proprio in considerazione del periodo transitorio indicato dalla normativa già richiamata in premessa, Wind Tre ha varato l'offerta commerciale con applicazione automatica della maggiorazione di 2 euro per EU regulation di 4 su un totale di 43 sim (essendo le ulteriori sim con listino "ALL Inclusive Business Unlimited Premium");
- l'adempimento di tutti gli oneri informativi previsti ex lege in ordine all'entrata in vigore della nuova regolamentazione del Roaming in ambito UE, mediante comunicazione di preavviso contenuta nell'ultima fattura emessa prima dell'applicazione del nuovo regime tariffario oggetto di contestazione, con contestuale invito all'utente a prendere visione dei dettagli di rispettiva applicazione su un sito all'uopo dedicato.

Ciò premesso, l'Operatore sostiene l'infondatezza e l'inaccogliabilità delle pretese attoree di cui chiede il rigetto o, in via residuale, una eventuale compensazione tra le relative poste di debito/credito (come da richiamata determina direttoriale AGCOM n.40/17/DTC, sostenendo che dalla Società istante siano ancora dovuti all'Operatore euro 10.132,61.

### **Premesse giuridiche**

Prima di entrare nel merito della res controversa, va chiarito che il provvedimento dell'Autorità che definisce una controversia è limitato alla sola possibilità, ove sia riscontrata la fondatezza dell'istanza, di condannare l'Operatore ad effettuare rimborsi (o storni) di somme risultate non dovute, ovvero, alla liquidazione di indennizzi chiesti e accertati nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità (pronunce a contenuto vincolato).

Dal punto di vista procedurale e in tema di responsabilità nell'adempimento delle obbligazioni nei rapporti contrattuali, si richiama l'orientamento dell'AGCOM di cui alle "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con la Delibera n. 276/13/CONS dd. 11/04/2013, che all'art. III. 4.2 chiarisce quanto segue: "A prescindere dai poteri d'ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice Civile ed applicabili al rito ordinario e, in particolare:

- in tema di onere della prova, l'articolo 2697 c.c. statuisce che chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, mentre, chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti, deve a sua volta provare i fatti su cui l'eccezione si fonda;

- l'art. 1218 c.c. prevede la responsabilità del debitore che non esegua esattamente la prestazione dovuta e non provi che l'inadempimento o il ritardo sia stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile, con ciò statuendo, in tema di adempimenti contrattuali, una presunzione di responsabilità in capo al debitore con inversione dell'onere della prova (cfr. Cass. S.U. n. 13533/2001 e delibera AGCOM n. 1/11/CIR);

- l'art 1175 c.c. quale espressione generale, nel campo delle obbligazioni, del più generale principio etico giuridico di correttezza (o buona fede in senso oggettivo) nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri, nonché l'art 1176 c.c. in ordine alla diligenza necessaria nell'adempimento dell'obbligazione (c.d. "diligenza del buon padre di famiglia"), paradigma di riferimento in connessione alla responsabilità del debitore prevista dal già citato art.1218 c.c., oltretutto misura dei mezzi, degli accorgimenti e delle attività necessarie che il debitore deve porre in essere per conseguire il risultato utile a soddisfare parte creditrice;

## Nel merito

### **A) irregolare applicazione delle tariffe applicate per il traffico roaming in rete UE e indebita maggiorazione dei costi addebitati sotto la voce "Costo Offerta Regolamentata UE" o "Costo Offerta UE"**

Con la diffida ed il successivo atto di ordinanza ingiunzione di cui in premessa, L'AGCOM ha sanzionato WIND Tre per le condizioni di prezzo praticate in attuazione delle disposizioni del regime transitorio -per il periodo dal 30 aprile 2016 al 14 giugno 2017- previsto dal Regolamento (UE) n.2012/531 come modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2120 del 25 novembre 2015 (c.d. "Regolamento TSM" Telecom Single Market).

Il provvedimento di che trattasi è stato adottato in quanto le succitate condizioni di prezzo praticate da Wind Tre prevedono l'applicazione automatica, a tutti i piani tariffari esistenti (Rica ricaricabili e in abbonamento) del pacchetto denominato "Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea", oltre ad un'offerta a consumo denominata "Eurotariffa", annoverandola tra le "alternative tariffs".

L'AGCOM ha chiarito che la manovra tariffaria attuata da Wind Telecomunicazioni S.p.a. in materia di roaming internazionale sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione Europea, con riferimento al periodo transitorio dal 30 aprile 2016 al 14 giugno 2017, non è conforme alla disciplina europea, per violazione delle disposizioni di cui agli articoli 6 sexies, 6 septies e 14 del Regolamento (UE) n.2012/531, come modificato dal Regolamento (UE) n.2015/2120.

In particolare l'Authority, in linea con l'interpretazione fornita delle linee guida della agenzia dell'Unione europea BEREC (Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche), rileva che: " la tariffa roaming a pacchetto è stata applicata in maniera automatica .....(omissis)....., impedendo la effettiva fruibilità in roaming, da parte di detti utenti, della tariffa bundle nazionale maggiorata delle sole surcharge consentite (c.d. RLAH+). ....(omissis)....." e che: - " tale tariffa roaming a pacchetto è stata costruita sulla base di criteri non coerenti rispetto a quanto previsto dalla normativa comunitaria, in quanto il prezzo domestico è stato individuato dal rapporto tra ricavi generali e minuti di traffico effettivamente utilizzati dall'intera customer base interessata."

In base al quadro normativo ut supra richiamato, l'Authority rammenta che: ".....(omissis).....dal 30 aprile 2016, con l'entrata in vigore del regime transitorio previsto dal Regolamento roaming, il regime applicabile risulta essere quello c.d. "RLAH+", in base al quale gli operatori possono ancora applicare alle condizioni domestiche un sovrapprezzo per il roaming pari agli attuali prezzi massimi all'ingrosso regolamentati, ovvero 0,05 euro al minuto per le chiamate effettuate, 0,02 euro per SMS inviato, 0,05 euro per MB di traffico dati e 0,0114 euro al minuto per le chiamate ricevute, purché la somma totale non superi rispettivamente 0,19 euro per minuto di chiamate effettuate, 0,06 euro per SMS inviato e 0,20 euro per MB di traffico dati.

Allo stesso tempo, l'articolo 6-sexies (1) ultimo paragrafo del Regolamento roaming ammette la possibilità di continuare ad offrire agli utenti offerte "a pacchetto", per le quali ad un prezzo giornaliero o periodico viene offerto un determinato volume di traffico in roaming, purché il consumo dell'intero importo di tale volume conduca a un prezzo unitario per chiamate in roaming regolamentate effettuate, chiamate ricevute, SMS inviati e servizi di dati in roaming che non superi il rispettivo prezzo al dettaglio nazionale e il sovrapprezzo massimo, così come sopra richiamati.

Ebbene, come chiarito anche dalla Commissione europea, tale ultima disposizione del Regolamento non può essere interpretata nel senso di consentire che le tariffe giornaliere o i costi fissi periodici ivi disciplinati possano rappresentare la tariffa di base applicata automaticamente agli utilizzatori con l'entrata in vigore del regime c.d. "RLAH+" il 30 aprile 2016, e, a maggior ragione, non possono essere il solo piano tariffario disponibile per i consumatori. Al contrario, è necessario che il consumatore aderisca a tali offerte, mediante manifestazione espressa di volontà in tal senso ( cfr. In senso conforme anche la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni n.224/16/CONS del 31 maggio 2016 recante "Atto di indirizzo in relazione alla corretta applicazione del regolamento (UE) n.2012/531 relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'unione, come modificato dal regolamento (UE) n.2015/2120").

In accordo con il punto 26 delle premesse al Regolamento (UE) n.2015/2120 e le disposizioni delle linee guida BEREC, l'Authority rileva inoltre che gli operatori sono tenuti ad adottare per i propri clienti il medesimo meccanismo di tariffazione anche all'estero, ossia senza alterare le condizioni contrattuali sottoscritte da parte del consumatore a livello nazionale.

Sulla scorta di tali evidenze ne consegue che le maggiorazioni automatiche disposte da Wind alle utenze mobili dell'Istante, in applicazione di detto regime tariffario, non sono regolari e la pretesa di rimborso o storno delle somme addebitate nelle fatture contestate, sotto la voce "Costo Offerta Regolamentata UE" o "Costo Offerta UE" è fondata.

## **B) Inadempimento oneri informativi e trasparenza**

Un ulteriore aspetto della vicenda attiene alla scarsa trasparenza e incompletezza delle informazioni date all'utente sulle concrete caratteristiche giuridiche ed economiche delle tariffe di cui si discute (applicate unilateralmente e in via automatica, senza alcun accordo preventivo o esplicita accettazione), ovvero, in ordine alla possibilità di usufruire di tariffe diverse da quella attivata, onde evitare "disorientamenti ed ingiustificati pregiudizi di carattere economico" (come si legge nell'atto di diffida dell'AGCOM già più volte richiamato).

L'Operatore afferma, infatti, di aver informato l'utente unicamente in ordine alla data di entrata in vigore della nuova Regolamentazione europea riguardante il traffico in roaming effettuato e

ricevuto in Europa (30 aprile 2016), con una semplice annotazione contenuta nell'ultima fattura che ha preceduto l'applicazione automatica del nuovo regime tariffario, fattura del 19/03/2016), rinviando, per un'informazione più dettagliata, alle specifiche che sarebbero state pubblicate "a partire dal 15 aprile" sul sito aziendale.

Vale rilevare che la prima fattura con un addebito delle somme contestate è stata emessa il 18 aprile 2016 (a distanza di soli tre giorni dalle specificazioni di dettaglio pubblicate sul sito aziendale Wind) ed è riferita ai costi per il servizio reso dal 1/03/2016 al 30/04/2016, quindi, per il periodo che precede la data del 30 aprile 2016, indicata per l'entrata in vigore della nuova disciplina.

Anche a seguito di specifica contestazione, da parte dell'Istante, in ordine alle somme addebitate nelle fatture sotto la voce "Costo Offerta Regolamentata UE" o "Costo Offerta UE" (giusti reclami del 27/09/2016 e pec dd. 15/03/2017), l'Operatore si è limitato a confermare la correttezza degli addebiti, senza null'altro specificare.

I fatti rivelano scarsa trasparenza e incompletezza delle informazioni sul nuovo regime tariffario applicato da Wind per il traffico roaming in ambito UE e gli strumenti di comunicazione utilizzati non dimostrano una conoscenza o conoscibilità effettiva, da parte dell'utente, delle concrete caratteristiche giuridico/economiche delle tariffe in argomento, ovvero, della possibilità di usufruire di tariffe diverse da quella attivata.

L'AGCOM del resto, ha espressamente chiarito che misure come la pubblicazione sul sito aziendale in data 15 aprile 2016, adottate da Wind per avvisare l'utente delle nuove tariffe, non sono adeguate e conformi al quadro normativo ut supra richiamato, evidenziando anche una violazione nell'adempimento degli oneri di informazione e trasparenza.

Si richiama a tale proposito la delibera n. 179/03/CSP di "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" (con particolare riferimento dei commi 1 e 3, all'art. 4 dell'allegato A alla medesima delibera), in ordine al diritto degli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.

Si ritiene pertanto fondata la pretesa dell'Istante e di dover accogliere le rispettive richieste di:

- rimborso della somma di euro 434,00 + IVA 22%, addebitati nella fattura del 18/5/16, già pagata;
- rimborso della somma di euro 1.860,00 + IVA 22%, addebitati nella fattura del 19/7/16, già pagata;
- storno/annullamento dell'addebito della somma di euro 1.444,00 + IVA 22%, dalla fattura del 19/09/2016, pagata parzialmente;
- storno/annullamento dell'addebito della somma di euro 1.692,00 + IVA 22%, dalla fattura del 19/11/2016, pagata parzialmente;
- storno/annullamento dell'addebito della somma di euro 1.474,00 + IVA 22%, dalla fattura del 21/01/2017, pagata parzialmente;

- storno/annullamento dell'addebito della somma di euro 1.759,16, dalla fattura del 19/03/2019, pagata parzialmente, di cui euro 1.681,16 (1.378,00 + IVA22%) a titolo di "Costo Offerta UE" ed euro 78,00 a titolo di "Offerta UE";
- storno/annullamento dell'addebito della somma di euro 88,00 a titolo di "Offerta UE" dalla fattura rimasta insoluta.

### C) Spese di procedura

Si ha riguardo alla disposizione di cui all'art. 19, comma 6, del "Regolamento" che, come parametro di riferimento per la valutazione di eventuali rimborsi delle spese di procedura, secondo equità e proporzionalità, richiama anche il "grado di partecipazione" e il "comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Entrambe le parti nella procedura all'esame sono state presenti e hanno partecipato attivamente anche in sede di tentativo di conciliazione. Si ritiene, pertanto, equo che le spese di lite vadano compensate.

Il CO.RE.COM, per le ragioni di cui sopra

## DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata da ...

Wind Tre S.p.A. è tenuta a:

1. corrispondere all'Istante la somma di euro 434,00 (quattrocentotrentaquattro, 00) + IVA al 22%, a titolo di rimborso delle somme pagate come "Costo Offerta Regolamentata UE", addebitato nella fattura ... del 18/5/16, con maggiorazione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo;
2. corrispondere all'Istante la somma di euro 1.860,00 + IVA 22%, (milleottocentosessanta, 00) + IVA al 22%, a titolo di rimborso delle somme pagate come "Costo Offerta Regolamentata UE", addebitato nella fattura ... del 19/7/16, con maggiorazione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo;
3. storno di euro 1.444,00 + IVA 22%, addebitate a titolo di "Costo Offerta Regolamentata UE", a saldo e stralcio della fattura ... del 19/09/2016;
4. storno di euro 1.692,00 + IVA 22%, addebitate a titolo di "Costo Offerta Regolamentata UE", a saldo e stralcio della fattura ... del 19/11/2016;
5. storno di euro 1.474,00 + IVA 22% a saldo e stralcio della fattura ... del 21/01/2017, di cui euro 1.406,00 + IVA 22% a titolo di "Costo Offerta UE" ed euro 68,00 a titolo di "Offerta UE";
6. storno di euro 1.759,16 a saldo e stralcio della fattura ... del 19/03/2019, di cui euro 1.681,16 (1.378,00 + IVA 22%) a titolo di "Costo Offerta UE" ed euro 78,00 a titolo di "Offerta UE";
7. storno di euro 88,00, a titolo di "Offerta UE", dalla fattura ... del 20/05/2017.

E' possibile procedere alla compensazione di tali importi con l'attuale insoluto presente in capo all'Istante, qualora ne ricorrano i presupposti.

Le spese di lite si intendono compensate, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007.

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

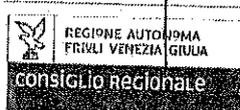
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2013, n. 259.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il direttore  
del Servizio Organi di garanzia  
Roberta Sartor

Il presidente  
Mario Rampus



Corecom  
corecom@regione.fvg.it  
corecom@certregione.fvg.it  
tel + 39 040 377 3889  
fax + 39 040 377 3980  
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6

