

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M. DELLA GIULIA / WIND TELECOMUNICAZIONI xxx
(LAZIO/D/411/2014)

Registro Corecom n. 55/2015

IL DIRIGENTE

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

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 n. 411/2014 del 15.05.2014 (Rif. Lazio/D/411/2014) con la quale il sig. M. DELLA GIULIA ha chiesto l’intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con le società WIND xxx (di seguito, per brevità, “WIND”);

VISTA la nota del 25.6.2014 con la quale 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;

VISTI le memorie ed i documenti depositati dalle Parti;

VISTA la nota del 02.09.2014 con la quale le Parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 23.09.2014;

UDITE le Parti alla predetta udienza del 23.09.2014;

CONSIDERATO quanto segue:

A) la posizione dell'istante.

L’utente, nell’istanza introduttiva e negli scritti difensivi ha lamentato, relativamente ad utenza fissa residenziale, l’applicazione di un profilo tariffario diverso da quello sottoscritto, la fatturazione di costi non dovuti, l’addebito di servizi non richiesti.

In particolare, l’utente ha dedotto di avere aderito - via web in data 25.5.2013 - ad una proposta di contratto Wind denominata “All Inclusive L” che, a fronte del pagamento della somma mensile di Euro 29,95 i.i. “per sempre”, prevedeva la possibilità di navigare in internet illimitatamente, di effettuare telefonate nazionali e verso cellulari Wind senza limiti, 30 minuti al mese per telefonate verso altri gestori mobili, l’utilizzo del modem in comodato d’uso gratuito, nessun costo di attivazione del servizio. Il contratto veniva poi perfezionato per iscritto il 1.7.2013.

Ricevuta la prima fattura n. 7812838876 del 20.7.2013 l'utente si avvedeva dell'addebito di somme per noleggio modem e per costi relativi a 2 sim card mai richieste né consegnate; successivamente, la fatt. 7816567091 del 22.9.2013 conteneva i medesimi addebiti per le sim card mai ricevute né utilizzate, oltre alla variazione del profilo tariffario sottoscritto; la fatt. 7820242611 del 23.11.2013 conteneva l'addebito di traffico non riconosciuto asseritamente effettuato il 12.9.2013, 20.9.2013, 2.10.2013, 3.10.2013, 17.10.2013, 4.11.2013, 5.11.2013 verso numerazioni di Tivoli e Milano sconosciute all'utente.

L'utente reclamava le predette fatture, con reclami scritti del 13.11.2013 e del 16.12.2013, che Wind non riscontrava.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva l'annullamento delle fatture e la condanna di Wind al pagamento della complessiva somma di Euro 7.280,00 a titolo di indennizzi per l'attivazione di profilo tariffario non richiesto, per la ritardata riattivazione del profilo tariffario sottoscritto "All Inclusive L", per la omessa risposta ai reclami, per la mancata corresponsione automatica degli indennizzi dovuti; per le spese di procedura.

B) La posizione del gestore

Con la propria memoria difensiva WIND respinge ogni addebito e, nel merito, sostiene:

- a) l'utente ha attivato il listino All Inclusive L sull'utenza fissa xxxxxx747;
- b) l'utente è altresì titolare delle utenze mobili xxxxxx459 (sim dati postpagata) e xxxxxx950 (sim dati postpagata);
- c) il 13.6.2013, ed ancora il 14.6.2013 l'utente sollecitava la consegna del modem, che veniva consegnato il 17.6.2013;
- d) il 18.11.2013 perveniva reclamo dell'utente che contestava di avere mai richiesto l'attivazione delle sim. Wind gestiva il reclamo effettuando degli accrediti per rimborso canoni, nonostante l'utente avesse regolarmente sottoscritto i relativi contratti, di cui depositava copia; la completa disattivazione delle sim non era invece stata possibile, non avendo l'utente inviato la documentazione a ciò necessaria.
- e) Wind non ha mai proceduto ad una rimodulazione tariffaria, avendo solo modificato il nome del piano tariffario da All Inclusive a All Inclusive L, senza alcuna variazione del canone di abbonamento che restava invariabilmente fissato in Euro 29,95 i.i. mensili, come è facilmente desumibile dalle fatture prodotte.
- f) Anche l'attivazione delle 2 sim poi contestate è avvenuta a seguito di regolare richiesta sottoscritta dall'utente; le predette sim avevano generato traffico, come desumibile dalle fatture prodotte.

Wind concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

C) Motivi della decisione.

Preliminarmente, deve essere dichiarata infondata e pertanto rigettata l'eccezione dell'utente relativa al tardivo deposito della memoria difensiva di Wind: il termine di 20 giorni a tal fine concesso con la nota di avvio del procedimento del Corecom Lazio del 25.6.2014 decorre infatti dalla sua ricezione da parte di Wind, avvenuta il 3.7.2014 a mezzo raccomandata a.r. agli atti del procedimento; il deposito della memoria difensiva da parte di Wind, avvenuto il 22.7.2014 è dunque tempestivo.

Sempre in via preliminare, si osserva la carenza di adeguata motivazione giuridica alla serie di indennizzi, di importo anche molto elevato, richiesti dall'Utente a causa della confusa e contraddittoria esposizione dei fatti così come dallo stesso riportata.

Stante l'istanza e le integrazioni di parte istante, occorre preliminarmente riconsiderare nel complesso le domande anche avuto riguardo al fatto che vengono richiesti indennizzi sulla base

di riferimenti normativi che nulla hanno a che fare con la fattispecie oggetto di controversia e che, con ogni probabilità attengono ad altra controversia, considerato anche che le domande sono riferite ad altro operatore, diverso da Wind).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per i motivi di seguito specificati.

Nel merito, dall'esame delle fatture contestate e del contratto prodotto dall'utente, avuto riguardo alle doglianze dell'utente relativamente all'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello sottoscritto, all'addebito di costi di attivazione o di noleggio del modem non dovuti, all'addebito di costi per chiamate sconosciute, si osserva che nella colonna relativa a "Importo al netto degli sconti":

- Wind ha correttamente applicato gli sconti di cui all'offerta via web, mediante il corretto addebito del canone mensile di Euro 29,95 i.i. (euro 49,50 oltre ad Iva 21% bimestrali) per il profilo tariffario All Inclusive L;

- nella fatt. 7812838876 del 20.7.2013 il contributo di attivazione è pari a 0,00;

- nella fatt. 7820242611 del 23.11.2013, per il traffico non riconosciuto dall'utente ed asseritamente effettuato il 12.9.2013, 20.9.2013, 2.10.2013, 3.10.2013, 17.10.2013, 4.11.2013, 5.11.2013, l'addebito è pari a 0,00.

Quanto alle utenze mobili, sono in atti i due contratti intestati all'utente: 1) il primo fisso+mobile (con numerazione mobile xxxxxx950 con p.t. Internet No Stop) sottoscritto il 1.7.2013 dall'utente medesimo con recapito email autorizzato alla ricezione delle fatturedaniela@yahoo.it (fatture regolarmente depositate dall'utente); per tale contratto Wind ha altresì dimostrato di avere proceduto allo storno degli importi addebitati, nonostante la regolare sottoscrizione dello stesso; 2) il secondo sottoscritto il 27.6.2013 da P.... Daniela (il cui indirizzo di posta elettronica è sempre indicato, quale recapito, autorizzato alla ricezione delle fatture) per l'utenza mobile xxxxxx459, con p.t. Internet No Stop, la cui sim card veniva consegnata all'odierno istante in pari data, come si evince dal documento di trasporto prodotto dall'utente stesso; tale ultimo contratto inoltre veniva dall'istante allegato all'istanza Gu14 a sostegno della richiesta di ripristino del piano tariffario prescelto per cui risulta incompatibile tale produzione col disconoscimento di quella sim; ed ancora è l'utente stesso che produce il prompt informatico dell'adesione on line all'offerta Alla Inclusive L, laddove è spuntata e prenotata l'opzione aggiuntiva "*Internet Everywhere – Aggiungi una sim Dati Wind ed avrai Internet illimitato fuori casa...*".

Le domande dell'utente devono pertanto essere rigettate, risultando espressa e sottoscritta la richiesta di attivazione dei servizi di telefonia fissa e mobile, la corretta applicazione del profilo tariffario sottoscritto senza alcuna modifica unilaterale dello stesso, lo storno degli importi per contributo di attivazione, l'addebito di euro 0,00 per il traffico sconosciuto dall'utente.

L'utente, infine, ha lamentato il mancato riscontro ai reclami del 13.11.2013 e del 16.12.2013.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e dell'art. 2.3 Carta Servizi Wind 2013), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa

della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Wind non ha dato prova di avere risposto ai reclami che, in quanto infondati, avrebbe dovuto rigettare mediante risposta scritta; in particolare, i motivi di reclamo relativi all'utenza fissa non risultano essere stati riscontrati, avendo Wind provveduto al solo accoglimento – per fatto concludente – dei motivi di reclamo relativi alle utenze mobili, mediante gli storni contenuti nelle fatture 22.1.2014 e 23.3.2014.

L'utente ha diritto, pertanto, all'applicazione dell'Art. 11, c. 1, del Regolamento Indennizzi, per la mancata risposta ai reclami del 13.11.2013 (ricevuto da Wind il 18.11.2013) e 16.12.2013 (ricevuto da Wind il 20.1.2014), avente ad oggetto doglianze in parte simili (telefonia fissa) ed in parte diverse (contestazione di distinte fatture); atteso che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione – alla quale le parti hanno avuto modo, per la prima volta, di interloquire in merito alle specifiche doglianze sollevate dall'utente - si è tenuta il 8.5.2014, l'utente ha diritto alla somma di Euro 126,00 per la mancata risposta al reclamo del 13.11.2013 (detratto il termine utile di 45 giorni per fornire la risposta) e di Euro 63,00 per la mancata risposta al reclamo del 16.12.2013.

D) Sul rimborso delle spese di procedura.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le modalità di redazione dell'istanza e delle memorie, si ritiene congruo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00 quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1) Il Corecom accoglie parzialmente, nei termini esposti in motivazione, l'istanza presentata dal sig. M. Della Giulia.

2) La Società WIND è tenuta a corrispondere all'Istante, oltre all'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- Euro 189,00= (centoottantanove/00=) a titolo di indennizzo ex art. 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

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

4) Ai sensi dell'Art. 19, comma 3, della Delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'Articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

5) Ai sensi dell'Articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con decreto legislativo del 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

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

Roma, 23/09/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto