

DELIBERA N. 57
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Wind Tre
(GU14/36747/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, 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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento sugli indennizzi;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

VISTO l’Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra 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;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di DENTAL PRATO DI CIGARINI & C del 26/10/2018 acquisita con protocollo N. 0171190 del 26/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 22/08/2018, l’utente ha presentato istanza di definizione come specificato in premessa. L’istante ha lamentato fatturazioni ingiustificate nei confronti della società Wind Tre X che per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata

Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- 1) di essere stato cliente Wind con utenza mobile business 347XXX01 e Sim gratuita. Il contratto sottoscritto con un Promoter prevedeva: piano tariffario illimitato a euro 26,00 mensili per il cellulare e una SIM (mai utilizzata) gratuita più il costo dell'apparato "Samsung mod. S7" da pagare in 12 rate;
- 2) a fronte di tale contratto, l'operatore più volte al mese inviava messaggi di credito terminato, nelle fatture erano addebitati continuamente costi per ricariche pur a fronte un utilizzo limitato del cellulare;
- 3) parte istante ha richiesto inutilmente più volte il dettaglio delle fatture e non ha mai ricevuto nessuna risposta ai reclami;
- 4) nelle fatture sono indicati costi non previsti né concordati relativi a: "Internet Big Ricaricabile" € 5,00 mensili, "Internet No Stop Ricaricabile" € 3,00 mensili. Trattasi di servizi aggiuntivi a pagamento rispetto alla proposta commerciale sopraccitata. La Sim doveva essere gratuita e non è mai stata utilizzata;
- 5) a seguito dell'inadempienza contrattuale da parte di Wind e delle mancate risposte ai reclami, parte istante migrava ad altro gestore telefonico.

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

- a) chiusura contratto senza costi e/o penali e ritiro di eventuali pratiche di riscossione credito;
- b) storno delle fatture insolite;
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) indennizzo per tutti i disagi subiti e danni ai sensi delle norme in materia;
- e) indennizzo per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria Prot.2800 del 04/01/2019 l'operatore Wind evidenzia in primis l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni e successivamente dichiara che in data 29/03/2017 veniva attivato il contratto sulla sim n. 347XXXX01 con piano tariffario All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited ed in data 10/04/2017 veniva consegnato il terminale Samsung Galaxy S7. In data 22/02/2018 perveniva reclamo da associazione consumatori per costi ricariche ingiustificati. Il reclamo non veniva ritenuto fondato poiché in contratto erano state richieste le opzioni Internet No Stop Ricaricabile e Internet Big Ricaricabile. Con l'opzione Internet No Stop Ricaricabile, si hanno a disposizione 1 GB aggiuntivi al mese di navigazione internet fino a 14,4 Mbps, con un canone mensile di 3 € per SIM. Con l'opzione Internet Big Ricaricabile, si hanno a disposizione, in aggiunta ai GB previsti dal piano tariffario base, 3GB al mese di navigazione internet fino a 14,4 Mbps, con un costo fisso mensile di 5 € per Sim. Nel frattempo, il cliente presentava istanza al Corecom e veniva inviata risposta scritta al reclamo. Non risultano pervenute altre contestazioni da parte dell'istante. In data 27/09/2018 la sim con numero 347XXX01 veniva cessata anticipatamente per passaggio ad altro gestore. Per quanto riguarda la posizione contabile, l'istante risulta debitore nei confronti di Wind della somma complessiva di euro 891,20 .

3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto attiene le richieste sub a) di chiusura del contratto senza costi e/o penali e ritiro di eventuali pratiche di riscossione credito e sub b) di storno delle fatture insolite, le stesse vengono trattate congiuntamente e trovano parziale accoglimento. Parte istante allega un contratto da lui sottoscritto, privo di data e privo di indicazioni circa le offerte attivate in cui viene riportata la sola utenza 347XXX901 e l'importo di euro 26,00. Viene anche allegato un ulteriore foglio privo di intestazioni e di sottoscrizioni in cui è riportato con scritta a mano: Cellulare Smartphone Galaxy S7 e Piano Tariffario Tutto Incluso, minuti, SMS, Internet 8GB - Euro 26,00. Tale foglio a parte riporta anche il nominativo del soggetto che in UG parte istante ha indicato come referente Wind ed un numero di telefono mobile. L'operatore allega un diverso contratto firmato da parte istante, datato

01/03/2017 in cui è indicata la stessa utenza 347XXX901 a cui è riferita la scritta a mano “new euro 22,00” a cui è associato il telefono Galaxy S7 Black. Risultano barrate anche le caselle relative alle opzioni “Internet Big ricaricabile”, “Internet No Stop Ricaricabile” e “Ricarica Automatica”, senza indicazione di ulteriori costi. Il contratto allegato dall’operatore non è stato oggetto di contestazione da parte dell’istante. Dalle fatture allegate sia da parte istante che dall’operatore, si rileva che sono stati fatturati costi relativi a “All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited” euro 22 mensile; “Internet Big Ricaricabile” euro 6 mensile; “Internet No stop Ricaricabile” euro 3 mensile; “Ricarica Automatica a Soglia” con importi variabili. Parte istante documenta di aver integralmente saldato alcune fatture, di aver presentato reclamo il 22/02/2018 circa le offerte applicate e di aver provveduto al saldo parziale della fattura 2018T000226044 emessa il 19/03/2018 a seguito della presentazione del reclamo. Successivamente l’istante ha presentato istanza di conciliazione in data 25/05/2018. L’istante pertanto ha regolarmente pagato le fatture dalla data di attivazione del contratto ed ha presentato reclamo solo il 22/02/2018. Per indirizzo costante, le fatture devono essere contestate nei termini previsti contrattualmente in quanto l’assenza di contestazione degli addebiti contenuti nelle fatture da parte dell’istante, non consente all’operatore di prendere atto di un ipotetico errore nell’applicazione delle condizioni contrattuali, e quindi di intervenire per l’eventuale modifica della fatturazione (Cfr. da ultimo Corecom E.R. delibera 64/2017). Dalla mancata contestazione delle fatture nei termini previsti contrattualmente consegue la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n. 12054). Tuttavia l’operatore, anche a seguito di contestazione, ha continuato a fatturare relativamente ai servizi contestati, pur in pendenza del procedimento di conciliazione, limitandosi ad inviare una generica risposta in data 14/08/2018 (circa 6 mesi dopo il reclamo) comunicando che: “...il reclamo verrà gestito nelle sedi competenti del Corecom come da sua richiesta”. Dal comportamento del gestore consegue il diritto dell’istante allo storno di quanto fatturato dal gestore a far data dal 08/04/2018 (data entro la quale l’operatore avrebbe dovuto prendere in carico la segnalazione) relativamente ai servizi Internet Big Ricaricabile, Internet No Stop Ricaricabile e Ricarica Automatica a Soglia, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, nonché lo storno del contributo di attivazione di euro 80,00 sulla fattura 2018T000971885 applicato a causa del recesso prima dei 24 mesi.

b) Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto c) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa può trovare accoglimento per le motivazioni già espresse al punto precedente. Come l’Autorità Garante afferma da tempo “non può ritenersi sufficiente, ai fini dell’assolvimento dell’obbligo di cui all’art. 8 co. 4 della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti. Pertanto, deve ritenersi che la mancata comunicazione delle condizioni ostative alla risoluzione delle problematiche lamentate dall’utente faccia sorgere in capo a quest’ultimo il diritto ad un indennizzo da mancata risposta a reclamo.” (Delibera Agcom n. 47/10/CIR e Delibera Corecom E.R. 130/2017). L’indennizzo viene calcolato dal 8/04/2018 (data entro la quale l’operatore avrebbe dovuto fornire risposta adeguata al reclamo) al 26/10/2018 (data della udienza di conciliazione) e determinato ai sensi dell’art. 12 del Regolamento Indennizzi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00);

c) Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo di cui al punto d) per tutti i disagi subiti ed i danni ai sensi della normativa vigente, la stessa deve essere respinta in quanto ciò che viene lamentato non rientra in nessuna delle fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento Indennizzi.

d) Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto e) di indennizzo per spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 20, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS, l’importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza.

Delibera

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le

motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 300,00 (euro trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

2. La società Wind Tre X è tenuta altresì allo storno di quanto fatturato a far data dal 08/04/2018 relativamente ai servizi Internet Big Ricaricabile, Internet No Stop Ricaricabile e Ricarica Automatica a Soglia, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, nonché allo storno del contributo di attivazione di euro 80,00 sulla fattura 2018T000971885 applicato a causa del recesso prima dei 24 mesi.

3. Wind Tre X spa è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

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

Bologna, 22 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Dott. Stefano Cuppi