

ATTI 1.21.1. – 2014/2704/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 11 del 20 febbraio 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
BONECCHI	Daniele
CAVALLIN	Mario - <i>assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni s.p.a.)

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 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*”, ed in particolare il Regolamento di cui all’allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza presentata in data 22/07/2016 con cui la sig.ra XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni s.p.a.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 02/05/2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A. e da qui in seguito Wind) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete mobile.

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXX, nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- in occasione di una trasferta di circa due mesi in XXX, l'utente attivava con Wind l'opzione *Travel Mondo*, dopo che il servizio clienti dell'operatore le aveva prospettato sia telefonicamente e sia tramite SMS (il cui testo ha prodotto in atti) che tale offerta prevedeva un'unica tariffa con uno scatto alla risposta di 1,5 € (per chiamate effettuate) e 0,20 € al min. di comunicazione;

- rientrata in XXX, esaminando le fatture ricevute, la sig.ra XXX realizzava che a tali costi era stato aggiunto l'ulteriore importo relativi a traffico voce, internet e sms in *roaming*, senza che peraltro tale circostanza le fosse stata in alcun modo chiarita nell'offerta di Wind;

- nell'importo della fattura n. XXX di Euro 1.666,84 nonché della fattura n. XXX di Euro 518,63 risulta addebitata la somma di € 1.020,00 totali per servizi in *roaming*, somma di cui la sig.ra XXX chiede il rimborso quale pagamento indebito e non dovuto.

- l'utente chiede inoltre l'indennizzo per la mancata applicazione del servizio richiesto e che Wind aveva accettato di prestare.

Sulla base di tutto quanto esposto la sig.ra XXX formula le seguenti richieste:

- i. Rimborso della somma di complessivi € 1.020,00;
- ii. Indennizzo per mancata attivazione del servizio richiesto;

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- nel riconoscere che l'importo di € 1.020,00 era stato richiesto all'utente per *roaming* voce, l'operatore afferma tuttavia che l'addebito di tale importo risulta giustificato, atteso che l'opzione voluta dall'utente (*Travel Mondo*) era correttamente attiva ed era stata regolarmente fatturata, ma non ricomprendeva i costi del *roaming* che quindi dovevano aggiungersi in quanto del tutto legittimi e dovuti.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

- a) In merito alla richiesta *sub* i) di rimborso della somma di complessivi € 1.020,00, tale richiesta risulta fondata. Si precisa innanzi tutto che gli importi contestati sono stati addebitati nella fattura n. XXX del 22 luglio 2014 a titolo di costi *roaming* voce, sms e internet, mentre nella fattura n. XXX del 23/09/2014 a titolo di *roaming* voce e SMS. Dall'istruttoria condotta non risulta che Wind abbia chiarito all'utente che ai

costi previsti nella propria offerta andassero aggiunti ulteriori costi per i servizi in *roaming*, aspetto quest'ultimo indubbiamente rilevante visto il relativo costo, in proporzione non certo modesto. E infatti, a fronte della specifica contestazione a riguardo dell'istante, Wind non ha dato la prova a proprio carico ex art. 2697 c.c. di averle fornito l'informativa completa, corretta e trasparente cui l'operatore è tenuto. A tale riguardo l'art. 4 Del. 179/03/CSP (All. A), intitolato "*Informazione degli utenti*", prevede espressamente al comma 1 che "*Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*" chiarendo altresì, al successivo comma 3, che in attuazione di tale obbligo gli operatori sono tra l'altro tenuti a: "*a) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione*" nonché a "*b) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio*".

Orbene, dall'istruttoria condotta non risulta provato che Wind abbia effettivamente fornito un'informazione completa sotto il profilo delle condizioni tecniche ed economiche e, in particolare, del costo dei servizi in *roaming* internazionale connessi all'opzione *Travel Mondo* (cui l'utente aveva aderito proprio in previsione della trasferta all'estero). Ancorché poi la citata delibera 179/03/CSP (All. A) non distingue tra utenti professionali e consumatori, la pacifica circostanza che all'istante vada comunque riconosciuta la qualifica di consumatore rende, se possibile, ancora più stringente per l'operatore l'obbligo di dare un'informazione completa, essendo ragionevole presupporre che la signora XXX, quale semplice consumatore, non abbia quella competenza di cui un utente professionale potrebbe invece essere verosimilmente dotato. Alla luce di quanto sopra, risulta così meritevole di accoglimento la richiesta di rimborso di complessivi € 1.020,00 corrisposti a Wind per il *roaming* voce, sms e internet.

- b) In merito alla richiesta *sub ii)* di indennizzo per mancata attivazione del servizio richiesto, la stessa non risulta fondata atteso che l'opzione cui l'utente aveva aderito è stata in realtà attivata da Wind – circostanza che non risulta neppure contestata dall'utente; la condotta omissiva dell'operatore ha riguardato esclusivamente gli oneri informativi come rilevato al punto precedente.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento della richiesta principale dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, in particolare del conferimento della rappresentanza dell'istante ad associazione consumeristica, si dispone il rimborso di € 100,00 in favore della sig.ra XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX nei confronti della società Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni s.p.a.) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta:

- i. a rimborsare alla sig.ra XXX la somma di € 1.020,00 (euromilleventi/00) ricompresa nel maggior complessivo importo riscosso dall'utente sulla base della fattura Wind n. XXX di Euro 1.666,84 nonché della fattura Wind n. XXX di Euro 518,63, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 (euro cento/00) per le spese di procedura.

3. La società Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli