AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 3/2025

XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/700943/2024)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 30/1/2025;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi,* come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato Accordo Quadro, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS;
VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 08/09/2024 acquisita con protocollo n. 0232984 del 08/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nel mese di febbraio 2024, decideva di cambiare gestore e di passare da WIND TRE a TIM;
b) effettuato il passaggio, nell'aprile 2024 si avvedeva di addebiti pari ad euro euro 19,73 e 11,98 nel mese di aprile, oltre, nel mese di maggio, di ulteriore addebito di 31,34 euro;
b) tramite un'associazione di consumatori, in data 11 aprile 2024 trasmetteva un reclamo via pec, non riscontrato;
c) il 22/5/2024 l'operatore chiedeva una delega a favore dell'associazione che aveva inoltrato il reclamo;
d) nel giugno 2024 tentava una conciliazione tramite il CORECOM, ricordando quanto disposto dal c.c Decreto Bersani del 2007, in ordine ai costi connessi al recesso.
In base a tali premesse, l'istante chiede:
I) il rimborso degli importi non dovuti;
II) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
III) risarcimento relativo alle ore di lavoro perse ed al connesso mancato guadagno;
IV) rimborso della quota annuale di iscrizione ad una associazione di consumatori.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) la richiesta di indennizzo per il mancato guadagno ed il rimborso della quota d'iscrizione pagata all'Associazione Consumatori non sono demandabili alla cognizione dell'Autorità;
2) in data 12/01/2024, veniva attivata sui sistemi di Wind Tre la SIM n. XXX, cessata il 19/03/2024 in seguito alla portabilità verso altro operatore, richiesta dall'istante;
2) l'offerta tariffaria Call Your Country Start 5G Easy Pay, sottoscritta dall'istante, contemplava l'addebito dei canoni mensili tramite modalità di pagamento automatica, e, trattandosi di offerta prepagata, l'emissione di tali addebiti non prevedeva emissione di fatture cartacee, ma unicamente di disposizioni contabili;
3) in data 15/02/2024, veniva emessa la disposizione contabile n. T240005749873 di euro 19,73, nella quale veniva addebitato il rateo del canone di gennaio 2024 ed il canone anticipato di febbraio 2024 dell'offerta sottoscritta dall'istante;

4) in data 15/03/2024, veniva emessa la disposizione contabile n. T240013041805 di euro 11,98 nella quale venivano addebitati i canoni anticipati di maggio 2024 di Call Your Country e di Più Sicuri Mobile;
5) l'art. 2.3 Durata del Contratto delle Condizioni Generali di Contratto, sancisce: "[…] la durata del Contratto è di 1 (un) anno dalla sua conclusione, con rinnovo tacito […]" (All. 3 Condizioni generali di contratto);
6) in data 15/04/2024, in seguito alla cessazione della SIM oggetto di doglianza, veniva emessa la disposizione contabile n. T240016975693 di euro 31,34 nella quale veniva addebitato in unica soluzione il costo di attivazione per recesso anticipato dell'offerta sottoscritta e venivano restituiti i canoni anticipati e non usufruiti delle opzioni Call Your Country e Più Sicuri Mobile;
7) il contratto sottoscritto indica chiaramente il pagamento in unica soluzione del costo di attivazione offerta Easy Pay, in caso di disattivazione anticipata e l'istante, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati;
8) anche nel sito internet https://www.windtre.it/trasparenza-tariffaria è chiaramente indicato che per le offerte mobili Easy Pay è previsto un costo di attivazione pari ad euro 49,99: "tale importo può essere pagato una tantum oppure, a scelta del cliente, rateizzato in 24 rate mensili, salvo promozioni. Le rate residue saranno applicate, in caso di disattivazione prima del 24° mese, secondo le modalità dettagliate nella tabella";
9) il 11/04/2024 perveniva una PEC dall'avv. Clarici, priva di delega, nella quale venivano contestati i prelievi di euro 19,73 ed euro 11,98. In data 22/05/2024, in risposta alla precedente doglianza, Wind Tre inviava una PEC, nei tempi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, nella quale informava l'avv. Clarici che la richiesta poteva essere gestita allegando, alla domanda scritta, copia del documento dell'intestatario procura o delega, documentazione mai ricevuta dal gestore.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va chiarito che non sono di competenza dell'Autorità, e quindi del Corecom, le questioni relative al risarcimento del danno, cui si riferiscono le richieste sub III) e IV): ai sensi infatti dell'articolo 20, comma 4, "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. (…)". Resta comunque salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (articolo 20, comma 5).

Nel merito, le richieste sub I) e II) non possono essere accolte per i motivi di seguito specificati.

Nella sostanza, l'istante lamenta l'illegittimità dei seguenti addebiti: euro 19,73 e 11,98 nel mese di aprile, oltre, nel mese di maggio, di 31,34 euro.

In relazione all'importo di 19,73 euro, dalla documentazione versata agli atti del fascicolo, risulta che tale importo si riferisce ai mesi di gennaio e febbraio, periodo in cui l'utente era regolarmente cliente WindTre, essendo il contratto cessato il successivo 19 marzo.

La somma di 11,98 euro, effettivamente riferita ad un periodo successivo alla cessazione del contratto, risulta non dovuta e, infatti l'operatore l'ha restituita al cliente, come si evince dalla tabella dei gestionali WindTre (pag. 6 della memoria del gestore), non contestata, che riporta due addebiti di segno negativo: Costo WINDTRE Più Sicuri Mobile – 0,99 e Costo mensile offerta + rata di attivazione se prevista – 10,99, valori che, sommati, corrispondono agli addebiti anticipati di maggio, pari ad euro 11,98.

Per quanto infine concerne il costo correlato al recesso, pari ad euro 31,34, la sintesi contrattuale, depositata dal gestore e non contestata dall'istante, da questi espressamente accettata (v. il documento, in atti, denominato "All. 1 Proposta di contratto"), riporta quanto segue:

"L'offerta prevede un costo di attivazione di 49,99 euro: il cliente può scegliere se pagare in un'unica soluzione oppure rateizzare il costo di attivazione in 24 rate mensili di 2,08 euro. (…) In caso di recesso anticipato, prima dei 24 mesi, sarà addebitata la restante parte del costo di attivazione per i soli mesi di mancata permanenza, a rate o in unica soluzione, secondo la scelta effettuata dal cliente".

In base a quanto precede, gli addebiti contestati risultano corretti e alcuna censura può essere mossa in punto all'operatore.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta: poichè la pec dell'11.4.2024, inviata da un soggetto terzo, era priva di delega o procura, l'operatore chiedeva una integrazione della stessa con i predetti documenti, oltre che con il documento di identità dell'istante, integrazione che non risulta essere stata effettuata. In relazione a tanto, l'articolo 7.1 delle Condizioni generali di contratto prevede che i reclami possono essere presentati dal "cliente": "eventuali reclami dovranno essere presentati dal Cliente per telefono al servizio assistenza Windtre ….", pertanto il gestore non avrebbe potuto riscontrare un reclamo, proveniente da un soggetto terzo, privo della procura/delega e del documento dell'interessato; per questo motivo la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal Sig. XXX, XX - X – (Perugia), nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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

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

Perugia, 30 gennaio 2025

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)