

DELIBERA N. 30/2024/DEF

**XXXXXX XXXXXX XXXXXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/678425/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 24/10/2024;

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;

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

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 06/05/2024 acquisita con protocollo n. 0125050 del 06/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 6 maggio 2024 nei confronti di WindTre spa (da qui in avanti per brevità anche solo WindTre o l'Operatore), la società XXXXX XXXXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) contesta quanto segue: "La società XXXXXX (p. iva XXXXXX) (titolare sig. XXXX XXXX XXXX CF XXXXXXXXXXXX) è intestataria dei numeri business - XXXXXXXXXXX contratto n. XXXXXX - numero XXXXXX contratto n. XXXXXX, i cui relativi servizi vengono normalmente fruiti.

Tuttavia, la società risulta intestataria di altre 5 numerazioni - ad oggi attive - i cui servizi non sono mai stati richiesti né fruiti che vengono costantemente pagati automaticamente mediante domiciliazione: - XXXXXXXXXXX (ex Tre) contratto n. XXXXXXXX - XXXXXXXX contratto n. XXXXXXXX - XXXXXXXX contratto n. XXXXXXXX - XXXXXXXX contratto n. XXXXXXXX - XXXXXXXX contratto n. XXXXXXXX.

In data 19 ottobre 2023, veniva innanzitutto richiesto all'Operatore a mezzo posta certificata che venissero trasmessi i contratti in questione - di cui non si aveva disponibilità - nei termini di legge.

Senza riscontro, in data 26 ottobre 2023, sempre a mezzo pec, si rendeva noto altresì che le ultime due numerazioni elencate, "XXX" e "XXX", risultavano essere utenze provvisorie per la portabilità interna dei due numeri effettivamente utilizzati "XXX" e "XX". Si disconoscevano, pertanto, i contratti micro-business non firmati o di cui non si è mai stati in possesso e venivano contestate tutte le somme addebitate per le numerazioni provvisorie che dovevano essere cessate senza maturazione di importi a carico dell'utente e comunque per numeri mai utilizzati.

Pertanto, si richiede la restituzione degli importi fatturati ed indebitamente corrisposti, con la cessazione di tutte le numerazioni inutilizzate, oltre alla corresponsione degli indennizzi di cui agli artt. 9.1 e 12 del relativo Regolamento per attivazione di servizi mai richiesti e mancato riscontro alla Pec di ottobre scorso.

Pur non essendo fattispecie indennizzabile, si evidenzia che anche il contatto con il servizio clienti è stato davvero difficoltoso tenuto conto che chiamando dall'utenza WindTre business effettivamente utilizzata, non veniva riscontrata la richiesta perché attinente a numeri micro-business (che sono gestiti dal 159) e da numero fisso o da mobile da altri operatori non si riusciva a prendere la linea. Solo recandosi presso un centro WindTre è stato possibile essere ricontattati prenotando la "ri-chiamata" a cui è seguita la pec del 26 ottobre 2023 di disconoscimento dei contratti e degli importi.

Resta fermo che nulla è cambiato: non si sono ricevuti i contratti, né alcun riscontro scritto e le numerazioni inutilizzate sono ancora tutte attive".

Sulla base di quanto lamentato, l'istante formula le seguenti richieste:

- 1) € 3.500,00 (euro 5,00 al giorno, per 5 utenze, per 140 giorni - dalla pec 26.10.23 al 14.03.24), quale indennizzo per attivazione servizi non richiesti;
 - 2) € 300,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro a reclami;
 - 3) € 4.556,15 a titolo di restituzione di importi indebitamente fatturati e pagati.
- Per un totale richiesto di euro 8.356,15.

Con replica alla memoria depositata da parte avversa, l'Istante precisava quanto segue:

- per quanto concerne la documentazione prodotta dallo stesso Istante in relazione alle numerazioni XXXXXXXX e XXXXXXXX, essa non dimostra in alcun modo la volontà del sig. XXX di attivare le suddette numerazioni, ma la nota apposta sulla stessa evidenza come si trattasse di numerazioni provvisorie, attivate per consentire la portabilità dei numeri XXXXXXXX e XXXXXXXX, gli unici rispetto ai quali XXXXXX XXXXXX effettivamente fruisca dei relativi servizi;

- non avendo mai avuto, nonostante le reiterate richieste, la disponibilità degli altri contratti cui l'Operatore si riferisce, si ritiene impossibile che l'istante abbia provveduto a sottoscriverli per attivare (e mantenere attive) utenze ulteriori rispetto a quelle già in uso. L'evidenza di quanto affermato, sta anche nella totale assenza di consumi per tutte e cinque le numerazioni di cui si discute e in relazione alle quali non sono mai stati fruiti servizi;

- ad oggi non è possibile comprendere il motivo della cessazione delle sole numerazioni XXXXXXXX e XXXXXXXX, per cui ancora manca la produzione dei relativi contratti, a fronte della persistenza delle altre linee attive XXXXXXXX, XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX sui sistemi WindTre;

- è del tutto oscuro in quanto omissso dal gestore cosa sia accaduto alle suddette linee (pagate regolarmente dal 2021) - per cui si ribadisce manca il supporto documentale contrattuale - e perché l'operatore telefonico abbia provveduto a cessarle nelle more della conciliazione (a differenza delle altre, per cui la richiesta dell'istante era la medesima). In ogni caso, vista anche la contestualità della data di attivazione (31.10.2021), si insiste nell'affermare che i numeri XXXXXXXX e XXXXXXXX fungevano da provvisori per consentire la portabilità dei due numeri effettivamente utilizzati (XXXXXXX e XX XXXXXX);

- le note di credito relative alle numerazioni cessate non forniscono gli estremi della fatturazione a cui accedono – in particolare è difficile da evincere e ricostruire a che titolo per quali numerazioni e fatture siano stati riaccreditati euro 570,00 – e sono evidentemente riferibili (vista l'esiguità degli importi) unicamente agli ultimi mesi. La restituzione di importi fatturati, pagati e non dovuti dovrebbe invece chiaramente iniziare dall'attivazione dei servizi non richiesti e non utilizzati;

- per quanto concerne la mancanza della delega/procura in allegato alle PEC del 19.10.2023 e del 26.10.2023, cui in ogni caso si evidenzia fosse acclusa copia della carta di identità della richiedente e del sig. XXX XXX, si precisa che si è tentato più volte di contattare il servizio clienti dall'utenza business del sig. XXX ottenendo un diniego di competenza in favore del servizio clienti 159 che si occupa dell'area microbusiness. Provando a chiamare il numero 159 da altre utenze era molto difficile prendere le linee e ricevere assistenza tanto da rendere necessario recarsi presso un negozio WindTre e prenotare un ricontatto. Nel corso di detto colloquio telefonico veniva suggerito di mandare una comunicazione a mezzo posta elettronica certificata proprio dello stesso tenore di quella inviata il 19.10.2023. Un unico tentativo di ricontatto telefonico fallito (e il conseguente messaggio e-mail automatico), in quanto effettuato su un numero non attivo, non costituisce né la garanzia di un'adeguata assistenza al cliente, né tanto meno

un riscontro al reclamo. Peraltro, la successiva PEC datata 26.10.2023 aveva il preciso scopo di stimolare nuovamente il dialogo col gestore e risolvere il disagio occorso indicando al tal fine il numero XXXXXX per essere ricontattati. Questa seconda istanza che WindTre “non ha accolto” ad insaputa del cliente non risulta essere stata in alcun modo gestita;

- si insiste nella richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti da calcolare per tutte le numerazioni oggetto del presente procedimento a far data dalla segnalazione effettuata a mezzo PEC (19.10.2023) e sino al 14.03.2024 data di deposito dell’istanza di conciliazione.

2. La posizione dell’operatore

Con memoria ritualmente depositata, l’Operatore, riferisce quanto segue:

- le utenze oggetto di contestazione sono state tutte attivate tra il 2018 e il 2021;
- il 19/10/2023 perveniva una PEC con la quale terza persona, priva di delega o procura, richiedeva copia dei contratti delle utenze XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX. Al fine di verificare la legittimità della richiesta, venivano effettuati dei tentativi di contatto con l’utente, senza esito. Veniva pertanto fornito il riscontro in data 23/10/2023 all’indirizzo XXXXXXXXXXXX;
- il 26/10/2023 l’avv. XX inviava una nuova PEC richiedendo la copia dei contratti relativi alle utenze XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX e disconoscendo tutti i contratti non firmati presenti sull’anagrafica intestata alla società con il profilo Micro Business. La segnalazione, in assenza della delega o procura, non veniva accolta;
- in data 15/03/2024 l’istante presentava istanza di Conciliazione UG/669017/2024 presso il Corecom Lombardia; il tentativo di conciliazione si concludeva in data 11/04/2024 con un verbale di mancato accordo;
- nelle more della procedura di conciliazione le numerazioni XXXXXXXX e XXXXXXXX venivano cessate mentre le utenze XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX rimanevano attive sulla rete WindTre;
- in relazione alle utenze cessate venivano emesse le note di credito n. XXXXXXXX di € 24,40 posta a storno parziale della fattura XXXXXXXX di € 60,29 e la nota di credito XXXXXXXX di €570,10; nelle more del presente procedimento veniva altresì richiesta l’emissione della nota di credito di € 66,66 in relazione all’ultima fattura emessa;
- in relazione al ristoro per la mancata risposta al reclamo del 26/10/2023, veniva richiesta l’emissione della nota di credito di € 60,00, pari all’indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi;
- la segnalazione effettuata dall’istante circa l’illegittima attivazione delle cinque utenze mobili (una attiva dal 2018 - n. XXXXXXXX - e le altre dal 2021) risulta tardiva;
- nella la PEC del 26/10/2023 l’avv. XXX, terza persona non intestataria delle linee di cui si controverte, afferma genericamente di avere due contratti non firmati delle numerazioni XXXXXXXX e XXXXXXXX e di disconoscere “sin d’ora tutti i contratti micro business non firmati e contestiamo sin d’ora tutte le somme addebitate per le numerazioni provvisorie che dovevano essere cessate senza maturazione di importi a nostro carico.”;

- il contenuto della PEC così come formulato e analizzato non sembra configurabile come un formale disconoscimento; inoltre, il legale, quale terza persona, non produceva delega o procura da parte del referente aziendale, signor XXX, in spregio alla normativa sulla Privacy nonché al Regolamento generale UE 2016/679 sulla protezione dei dati (GDPR);

- Wind Tre ha già provveduto allo storno e al rimborso delle somme fatturate delle due utenze disattivate, con conseguente cessazione della materia del contendere (“WindTre si riserva di presentare la documentazione mancante relativa alle note di credito e alle fatture emesse, vista la loro numerosità, qualora lo Spett.le Corecom lo richiedesse”);

- nessuna contestazione dalla data di attivazione delle utenze è mai pervenuta alla sottoscritta società fino al mese di ottobre 2023, nonostante l’emissione regolare delle fatture e il pagamento delle stesse da parte attrice;

- il c.d. Regolamento Indennizzi, all’art. 14, comma 4, prevede che “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”;

- il cliente riceveva regolarmente i conti telefonici da cui poteva evincere i canoni ed i servizi attivi e, nell’immediato, contestare le fatture e ciò a conferma della massima trasparenza dell’operatore e della negligenza dell’istante;

- in ordine alle utenze nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX, l’istante risulta avere sottoscritto regolarmente i contratti e le attivazioni corrispondono alle SIM richieste con il profilo tariffario conforme;

- parte istante allega due contratti delle utenze XXXXXXXX e XXXXXXXX inserendo una nota sulla documentazione dalla quale dovrebbe desumersi che i due numeri avrebbero dovuto poi essere sovrascritti, senza però produrre alcuna documentazione a sostegno di quanto asserito;

- WindTre ha fornito riscontro per iscritto alla PEC del 19/10/2023 nel termine di 45 giorni come previsto dagli artt. 10 e 25 della Carta dei Servizi. In ordine alla PEC del 26/10/2023, è in corso l’emissione della nota di credito per l’importo massimo di € 60 previsto dall’art. 26 della Carta dei Servizi. L’istante presenta una posizione contabile regolare sia per il codice cliente XXXXXXXX che per il codice cliente XXXXXXXX (centro di fatturazione XXXXXXXX per l’utenza ex H3G XXXXXXXX, prima del passaggio sui sistemi Wind Tre).

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall’all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte, per i motivi che saranno qui di seguito esposti.

Le richieste di indennizzo e rimborso vanno esaminate in relazione alle diverse numerazioni oggetto di contestazione. Quanto alla Sim n. XXXXXX, l'Operatore ha prodotto copia del contratto sottoscritto dal rappresentante legale della società istante nel 2017 con H3G e ha precisato che l'utenza in questione, nel 2022, per effetto di una "migrazione massiva" delle utenze ex H3G verso Wind Tre, era stata disattivata dal Customer Relationship Management (CRM) e contestualmente riattivata sui sistemi di WindTre sotto l'anagrafica con codice cliente XXXXXXXX.

Tali circostanze possono considerarsi pacificamente acquisite, dal momento che in ordine alle stesse, e alla documentazione depositata a corredo, non sono state sollevate contestazioni da parte dell'istante nella propria memoria di replica.

Sulla base di tali risultanze istruttorie non è dunque possibile accertare l'illegittimità della condotta dell'Operatore e, considerato altresì che non vi è stata una specifica richiesta di recesso/disattivazione della citata Sim, si ritiene di non potere accogliere le richieste di indennizzo (per l'attivazione non voluta di servizi ex art. 9 del Regolamento Indennizzi) e di rimborso formulate dalla XXXXX XXXXX.

Per contro, in ordine alle numerazioni XXXXXX e XXXXXX, si evidenzia che l'Operatore non ha fornito alcuna prova circa la legittimità della loro attivazione e della relativa fatturazione, non avendo prodotto alcun documento (ad esempio copia dei contratti) da cui potere validamente desumere l'effettiva volontà dell'utente di attivare le suddette utenze mobili nell'ottobre del 2021. Pertanto, l'Istante avrà diritto al rimborso/storno di tutti gli importi illegittimamente fatturati dall'Operatore sino alla cessazione del ciclo di fatturazione.

Nella propria memoria difensiva l'Operatore ha affermato di avere provveduto "allo storno e al rimborso delle somme fatturate delle due utenze disattivate, con conseguente cessazione della materia del contendere", depositando a sostegno di quanto affermato tre note di credito per l'importo complessivo di € 661,16 (nota di credito n. XXXXXXXX emessa il 17/04/2024 di € 24,40, a storno della Fattura n. XXXXXXXX; nota di Credito n. XXXXXXXX emessa il 14/06/2024, di € 570,10; nota di credito n. XXXXXXXX, emessa il 25/06/2024, di € 66,66) senza tuttavia né fornire prova dell'eventuale accredito di tale somma (o parte di essa) in favore dell'istante, né indicare chiaramente, per tutte le note di credito, le fatture (legittime) che tale importo (o parte di esso) ha provveduto a stornare (prova e indicazione che avrebbero dovuto essere fornite nei termini indicati nella comunicazione di avvio del procedimento). Pertanto, non può dirsi cessata la materia del contendere e si ribadisce il diritto dell'Istante allo storno e/o rimborso di tutti gli addebiti relativi alle due numerazioni XXXXXXXX e XXXXXXXX.

Quanto alla richiesta di indennizzo, in applicazione di quanto prevede l'art. 14, comma 4 del c.d. Regolamento sugli Indennizzi, a mente del quale sono esclusi gli indennizzi "se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte", la stessa non può essere accolta.

Dall'istruttoria è emerso che la fatturazione relativa alle numerazioni contestate è avvenuta regolarmente, a partire dal 2021, con l'invio di copia delle fatture – in cui risultano chiaramente indicate tutte le sim attive – all'indirizzo della società: ben avrebbe

potuto l'utente, usando l'ordinaria diligenza, verificare la rispondenza (o meno) degli addebiti a servizi effettivamente voluti ed utilizzati. Ne consegue che alcun indennizzo ai sensi dell'art. 9, comma 1, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi potrà essere riconosciuto alla parte Istante.

Tuttavia, accertata l'illegittimità della fatturazione relativa alle due utenze indebitamente attivate, si ritiene che, in applicazione dell'art. 1, comma 292, della L. 160/19, l'Istante abbia diritto alla penale di € 100,00 prevista dalla citata disposizione.

Quanto alle due Sim n. XXXXXX e n. XXXXXX, dall'istruttoria condotta non emergono elementi che consentano di affermare una responsabilità dell'Operatore per l'illegittima attivazione di servizi e la conseguente illegittima fatturazione. Invero, sono in atti le copie dei contratti sottoscritti e non vi è prova di quanto affermato dall'Istante in ordine alla provvisorietà delle due numerazioni attivate, funzionali unicamente al passaggio di altre due utenze verso Wind Tre. V'è tuttavia, nella Pec di reclamo del 26 ottobre 2023, l'esplicita richiesta di una cessazione di tali utenze (motivata dal fatto che, secondo la ricostruzione dei fatti operata dall'utente come sopra riportata, le stesse sarebbero state mantenute attive arbitrariamente dall'Operatore). Pertanto, si ritiene che l'Operatore sia tenuto a cessare le due sim n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX e a stornare/rimborsare gli importi addebitati con riferimento alle stesse (a titolo di canoni) a partire dal 25 novembre 2023, ossia a partire dal trentesimo giorno successivo alla richiesta di cessazione.

Va infine accolta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro alla PEC del 26 ottobre 2023 per complessivi € 300,00 (ossia il massimale previsto dall'art. 12, comma, del Regolamento sugli Indennizzi) considerato che non vi è in atti alcun riscontro scritto dell'Operatore e che l'udienza di conciliazione – primo momento di effettivo confronto/ascolto tra le parti – si è svolta l'11 aprile 2024, dunque ben oltre i 45 giorni assegnati agli operatori dall'art. 8, Delibera 179/03/CSP, per fornire una risposta.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXXXX XXXXX Srl nei confronti di Wind Tre S.p.a. La società Wind Tre S.p.a. è tenuta a:

- 1) corrispondere in favore dell'Utente l'importo di € 300,00 (trecento/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo;
- 2) corrispondere in favore dell'Utente l'importo di € 100,00 (cento/00) in applicazione dell'art. 1, comma 292, della L. 160/19;
- 3) stornare e/o rimborsare integralmente (in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo) tutti gli importi fatturati in relazione alle utenze mobili nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX. La società Wind Tre S.p.a. è tenuta ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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

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.

Milano, 24 ottobre 2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi