

DETERMINA 24 Fascicolo n. GU14/643582/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato

Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 09/11/2023 acquisita con protocollo n. 0289139 del 09/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare del contratto residenziale avente ad oggetto le utenze n. 0578 190xxxx e n. 347 030xxxx con l’operatore Wind Tre (Very Mobile) (di seguito Wind Tre), lamenta l’indebita sospensione della linea mobile, l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- nonostante la regolarità dei pagamenti, evidenziata con numerosi reclami per i quali non aveva ricevuto risposta, l’operatore sospendeva la linea n. 347 030xxxx *“in diversi periodi, dicembre 2022 - febbraio 2023 e marzo 2023 - luglio 2023 e senza alcun preavviso”*;
- contestava per mezzo di reclami *“la tariffa per l’utenza 0578/190xxxx che in fase di stipula contrattuale era stata indicata a € 24,90 cadamese tutto compreso per due anni per poi diminuire a €19,90, cosa non veritiera poiché le fatture (erano) andate aumentando invece di diminuire”*.

L’istante ha allegato i reclami dell’8 febbraio 2023, del 20 marzo 2023, del 15 e 31 maggio 2023.

In data 8 novembre 2023 l’istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione paritetica di conciliazione, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, per complessivi euro 1.500,00, quanto segue:

- i) *“indennizzo per sospensione indebita della linea mobile per 6 mesi”*;
- ii) *“rimborso di quanto maggiormente pagato per la linea fissa rispetto al contratto sottoscritto e riallineamento dello stesso a € 19,90 cadamese”*;
- iii) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami”*.

Successivamente all’avvio del presente procedimento, in data 13 novembre 2023, l’istante ha richiesto la registrazione della stipula contrattuale relativa alla linea n. 0578 190xxxx completa di tutte le specifiche fornite dall’operatore.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, in data 20 dicembre 2023 ha depositato memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha eccepito l'infondatezza nel merito di tutte le domande avanzate dall'istante per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

In rito, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza limitatamente alla quantificazione degli indennizzi e rimborsi per euro 1.500,00. Al riguardo, l'operatore ha dedotto che tale somma si sostanzierebbe in una richiesta di risarcimento del danno non demandabile, per espressa previsione dell'articolo 20, comma 4, della Delibera 353/19/CONS, all'Autorità adita. L'operatore ha riportato il testo del citato articolo il quale prevede che *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'AGCOM adito potrà condannare l'operatore “ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”.* Il comma successivo, poi, precisa che: *“Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”*”.

Sempre in rito, l'operatore ha eccepito l'improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza con riferimento alla richiesta di *“indennizzo per sospensione indebita della linea mobile per 6 mesi”* per cessata materia del contendere. Al riguardo, l'operatore ha affermato di aver emesso in data 20 settembre 2023, ossia prima della presentazione dell'istanza di definizione, una nota di credito di euro 495,00 come indennizzo per la sospensione del numero mobile 347030xxxx, calcolato ai sensi della Delibera 347/18/CONS ed erogato tramite assegno di traenza, inviato in data 12 ottobre 2023 e regolarmente incassato dall'istante in data 13 novembre 2023.

Ancora in rito, l'operatore ha eccepito la genericità e indeterminatezza delle domande avversarie e la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto, in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, della Delibera 353/19/CONS. A tale proposito ha richiamato il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. secondo il quale il giudice deve porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti e chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.

Nel merito, l'operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale nei termini che seguono.

Il 18 novembre 2020 *“tramite contatto xxx e registrazione di un consenso vocale da parte dell'istante, veniva attivata la linea fissa n. 0578190xxxx in NP con l'offerta commerciale “Internet 100 in FTTC VULA”, con “chiamate illimitate” e “Giga illimitati per le SIM”, al costo mensile di € 25,97, comprensivo della rata del modem fibra Wind Tre, per 48 mesi acquistato con la formula della vendita a rate, e spedito all'indirizzo della cliente (...). Si specifica che, ai fini fiscali, il costo totale dell'offerta commerciale viene splittato su costo del canone mensile di € 19,9 e rata del modem di € 5,99”*. L'operatore ha allegato il Vocal Order, l'e-mail con il riepilogo dell'offerta commerciale accettata telefonicamente dall'istante e l'e-mail di conferma attivazione.

Il 22 giugno 2022 l'istante *“veniva informata, mediante apposito messaggio presente nella fattura n. F220200xxxx (...), che la sua offerta di rete fissa avrebbe subito un incremento di € 2,00 al mese dal successivo 1° settembre 2022. La cliente avrebbe comunque avuto la possibilità di esercitare il diritto di recesso o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione, entro il 31 agosto 2022, ai sensi dell'art. 98-septies decies, comma 5 del D. Lgs. 207/2021 (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03), qualora non avesse voluto accettare tale variazione”*. L'operatore ha riportato quanto sancito dall'art. 13 *“Modifiche in corso di erogazione”* delle Condizioni Generali di contratto

approvate dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto. Al riguardo, ha specificato di *“non aver ricevuto alcuna richiesta di cessazione/migrazione dell'utenza n. 0578190xxxx entro i termini previsti dalla predetta comunicazione, né di aver ricevuto reclami inerenti alla fatturazione o agli addebiti relativi alla numerazione fissa, se non oltre il termine massimo dei 45 giorni previsti dall'Art. 23 Procedura reclami – rimborsi, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto”*.

Il 7 giugno 2022 *“la SIM n. 347030xxxx, attiva dal 09/08/2017 sui sistemi ex-H3G con il piano tariffario “ALL In PLUS” (...), migrava massivamente dal sistema ex-H3G al sistema Unico di Wind Tre al costo mensile di € 9,50, con l'offerta commerciale “Easy Pay” per l'addebito su RID o su Carta di Credito. In data 13/05/2022 la convenuta inviava sulla SIM n. 347030xxxx, un SMS con la comunicazione che, entro il 15/06/2022, ci sarebbe stata una modifica contrattuale su tale numerazione, con la possibilità di recedere/migrare in esenzione costi”*. L'operatore ha allegato l'SMS.

L'operatore ha precisato che l'acquisizione commerciale di tutta l'offerta mobile è vincolata ad una modalità di pagamento automatica da parte del cliente (SDD o Carta di Credito) che deve essere mantenuta per tutta la durata dell'offerta. *“Il cliente, quindi, era tenuto a ripristinare la modalità di pagamento automatica durante il periodo di vigenza contrattuale, nel caso in cui essa subisca un declassamento a Bollettino Postale per cause tecniche/gestionali, o su iniziativa della Banca/Issuer o su iniziativa del Cliente. In assenza di nuova modalità di pagamento automatica le numerazioni mobili potevano andare incontro alla sospensione per Evento Negativo nonostante l'assenza di morosità se non viene ripristinata la modalità di pagamento automatica. Informativa presente anche sul sito istituzionale di Wind Tre: <https://www.windtre.it/windtre-informa/>”*. Al riguardo, l'operatore ha specificato che *“fino al 30/09/2018, per la SIM n. 347030xxxx era attivo il metodo di pagamento Carta di Credito, ma tale metodo era passato, dal 01/10/2018, a bollettino postale”*.

“In data 21/02/2023 la convenuta inoltrava una raccomandata elettronica “tNotice” di risoluzione contrattuale all'indirizzo xxx@virgilio.it per il mancato pagamento di alcune fatture relative all'utenza mobile n. 347030xxxx e afferente al centro di fatturazione n. 110960xxxx (...). Tale raccomandata, come risulta dalla “ricevuta Posta Tracciata” sotto riportata, veniva correttamente consegnata digitalmente in data 21/02/2023 alle ore 18:15”.

L'operatore ha evidenziato di aver sospeso *“in più occasioni”* la SIM n. 347030xxxx a causa dell'estremo ritardo in cui l'istante effettuava i pagamenti e di averla riattivata quando l'istante inviava evidenza dei pagamenti effettuati.

Il 3 maggio 2023 riceveva raccomandata A/R, spedita dall'istante il 28 aprile 2023, *“dei reclami inviati in data 08/02/2023 all'indirizzo e-mail serviziocredito@windtre.it e l'evidenza di alcuni pagamenti.”* L'operatore ha specificato *“che il suddetto indirizzo e-mail è adibito alla ricezione dei soli pagamenti e non anche alle contestazioni”* e ha riportato l'art. 10 delle Condizioni Generali di contratto il quale dispone che *“Tutte le comunicazioni a WindTre dovranno essere dirette a Wind Tre S.p.A. CD xxx Recapito xxx Casella Postale xxx oppure all'indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it”*.

L'operatore ha precisato altresì che *“la raccomandata inviata in data 24/04/2023 e ricevuta in data 03/05/2023 (...), conteneva solo le ricevute dei pagamenti e veniva e riscontrata per facta concludentia con la contabilizzazione degli stessi e in data 11/05/2023 via SMS”*. Al riguardo ha evidenziato di aver adottato un comportamento conforme alle Condizioni Generali di contratto le quali dispongono che *“Nel caso di mancato pagamento entro la scadenza del termine indicato in fattura, WindTre avrà la facoltà di sospendere il Servizio [...]. WindTre provvederà a riattivare il*

Servizio entro le 24 (ventiquattro) ore successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente.” Inoltre, l'operatore ha richiamato “la delibera 276/13/CONS, con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore”.

L'operatore ha ricordato che l'istante, in data 12 luglio 2023, contestualmente all'istanza di conciliazione paritetica, ha presentato il GU5/620103/2023 che si è concluso a seguito della riattivazione dell'utenza n. 347030xxxx in data 13 luglio 2023.

L'operatore ha allegato la nota di credito, fattura n. F220200xxxx, le Condizioni Generali di contratto per la telefonia fissa e mobile, il contratto linea mobile e il preavviso di sospensione.

Infine, l'operatore ha concluso con la richiesta di rigettare tutte le domande proposte dall'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare:

- si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore relativa alla natura risarcitoria della richiesta complessiva di euro 1.500,00 per rimborsi e indennizzi. Sul punto si rileva che, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno (art. 20, comma 5, del Regolamento);
- non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore sull'improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza con riferimento alla richiesta di “indennizzo per sospensione indebita della linea mobile per 6 mesi” per cessata materia del contendere. Al riguardo si evidenzia che dovrà essere esaminata la doglianza dell'istante relativa alla sospensione della linea al fine di verificare se l'indennizzo di euro 495,00, già erogato dall'operatore ai sensi del Regolamento sugli Indennizzi, risulti o meno congruo. Si precisa infatti che per escludere l'applicabilità degli indennizzi ex art. 2 del citato Regolamento occorre che l'operatore abbia erogato gli “indennizzi contrattuali” “entro 45 giorni dal reclamo”, il che nel caso di specie non risulta avvenuto in quanto l'operatore ha erogato tale somma con assegno inviato il 12

ottobre 2023 e pertanto non è stato rispettato il suddetto termine con riferimento a nessuno dei reclami presentati dall'istante neanche per l'ultimo datato 31 maggio 2023.

- non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore sulla genericità e indeterminatezza delle domande e sull'assenza di documentazione probatoria, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente dettagliata con riferimento alle richieste ivi formulate e adeguatamente supportata dalla documentazione prodotta, considerato che l'utente ha allegato i reclami in cui esplicitava le proprie doglianze.
- in relazione alla richiesta dell'istante, effettuata successivamente all'avvio del presente procedimento, volta ad ottenere la registrazione della stipula contrattuale relativa alla linea n. 0578 190xxxx completa di tutte le specifiche fornite dall'operatore, si rileva che la stessa non può essere oggetto di pronuncia in quanto la competenza di questo ufficio è limitata all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità (art. 20, comma 4, del Regolamento).

Nel merito:

Sulla sospensione della linea mobile n. 347 030xxxx.

L'istante ha lamentato l'indebita sospensione dell'utenza mobile n. 347 030xxxx *“in diversi periodi, dicembre 2022 - febbraio 2023 e marzo 2023 - luglio 2023 e senza alcun preavviso”* nonostante la regolarità dei pagamenti evidenziata con numerosi reclami non riscontrati dall'operatore.

L'operatore ha evidenziato che la linea mobile poteva andare incontro alla sospensione, nonostante l'assenza di morosità, nel caso in cui non fosse stata ripristinata la modalità di pagamento automatica da parte del cliente (RID o Carta di credito) in sostituzione del bollettino postale attivo dall'ottobre 2018. Inoltre, l'operatore ha precisato di aver sospeso in più occasioni la linea a causa del ritardo dei pagamenti e di averla ripristinata quando l'istante inviava evidenza dei pagamenti effettuati. L'operatore ha altresì precisato di aver inviato un preavviso di sospensione il 21 febbraio 2023 e di aver già corrisposto un indennizzo di euro 495,00 tramite assegno.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Occorre innanzitutto premettere che, nel caso di specie, l'istante lamenta genericamente l'indebita sospensione della linea nei mesi di dicembre 2022, febbraio, marzo e luglio 2023. Tuttavia, dall'esame complessivo degli atti del procedimento, soprattutto di parte convenuta, risultano circostanziati soltanto i seguenti periodi di sospensione: dal 14 dicembre 2022 al 16 gennaio 2023, dal 17 marzo 2023 al 17 aprile 2023 e dal 15 giugno 2023 al 13 luglio 2023.

Si richiama in proposito la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*. Si rammenta, inoltre, che le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Nel caso di specie l'operatore ha dimostrato di aver correttamente adempiuto l'onere di propria competenza soltanto per la sospensione disposta dal 17 marzo 2023 al 17 aprile 2023 e cioè successivamente al 21 febbraio 2023, data in cui risulta aver inviato all'istante la comunicazione del preavviso di sospensione per morosità.

Ciò posto, in assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio negli altri due periodi sopra menzionati, ed in particolare in assenza di prova del preavviso, tali sospensioni devono considerarsi illegittime (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Ne consegue che l'operatore deve ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione della linea mobile n. 347 030xxxx dal 14 dicembre 2022 al 16 gennaio 2023 e dal 15 giugno 2023 al 13 luglio 2023 e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito oltre allo storno di quanto fatturato per i periodi di illegittima sospensione.

Sul punto, viene quindi in rilievo l'applicabilità della disposizione di cui all'articolo 5, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi secondo il quale *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, alla corresponsione dell'indennizzo di euro 457,50 (quattrocentocinquantesette/50), determinato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per 33 giorni di sospensione decorrenti dal 14 dicembre 2022 al 16 gennaio 2023 e per 28 giorni di sospensione decorrenti dal 15 giugno 2023 al 13 luglio 2023. Al riguardo si evidenzia che tale indennizzo risulta già ampiamente erogato dall'operatore con assegno dell'importo di euro 495,00 pertanto nessun altro importo è dovuto all'istante. Si specifica che in tale somma risulta assorbito anche l'importo fatturato per i periodi di sospensione in considerazione del canone mensile di euro 9,50.

Sull'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite.

L'istante ha contestato l'addebito per l'utenza n. 0578 190xxxx di importi maggiori rispetto alla tariffa pattuita di euro 24,90 mensili per i primi due anni e di euro 19,90 dal terzo anno e per sempre. L'operatore ha dedotto di aver applicato la tariffa di euro 25,97 mensili accettata telefonicamente dall'istante il 18 novembre 2020 ed aumentata di 2 euro dal 1° settembre 2022 a seguito di regolare modifica delle condizioni contrattuali.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

In via generale, si richiama l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, (c.d. Codice del Consumo) il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *"ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità nei rapporti di consumo"*.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *"gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi"*

informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie l'operatore ha depositato, oltre al riepilogo scritto dell'offerta inviato all'istante, anche il *vocal order* dal cui ascolto è rinvenibile l'accettazione espressa della tariffa mensile di euro 25,98 da parte dell'utente.

Da tale fonoregistrazione non si evince nessun riferimento a quanto dedotto dall'istante in merito ad una riduzione della tariffa ad euro 19,90 dal terzo anno di vigenza del contratto e per sempre.

Sul punto giova altresì precisare che si ritiene priva di pregio l'argomentazione dell'istante in merito alla presenza di una registrazione completa di tutte le specifiche fornite dall'operatore, in quanto l'istante poteva agevolmente recuperare, ed eventualmente contestare, la registrazione presente per un anno nell'Area Clienti del sito internet dell'operatore, così come comunicato da Wind Tre contestualmente all'attivazione del servizio in data 18 novembre 2020. Inoltre, l'istante non ha allegato alcunché in merito alle condizioni contrattuali concordate.

Ciò posto, si ritiene pertanto che l'operatore abbia assolto l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione in linea con le condizioni economiche accettate dall'utente.

Inoltre, risulta assolto dall'operatore anche l'onere probatorio del corretto adempimento degli obblighi informativi previsti per le ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali.

Si richiama al riguardo la vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica che, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003), sono richiamati anche dall'art. 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle condizioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopracitato, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno *ius variandi* attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli una scelta consapevole.

Nel caso di specie l'operatore ha depositato la fattura n. F220200xxxx del 22 giugno 2022 contenente una "*COMUNICAZIONE IMPORTANTE: Modifica delle condizioni del contratto*" separata dalle altre informazioni e in carattere stampatello, in conformità a quanto disposto dall'Allegato A alla Delibera Agcom n. 519/15/CONS (Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche).

Inoltre, sempre in conformità alla citata Delibera, con tale comunicazione Wind Tre avvisa che "*a seguito della sopravvenuta esigenza di modifica del posizionamento dell'offerta e con la necessità di consentire a WINDTRE di continuare a fornire livelli di servizio in linea con le crescenti esigenze del mercato, a partire dal 1° settembre 2022 il costo del servizio della sua offerta di rete fissa sarà*

incrementato di 2 euro al mese. Come previsto dall'art. 98-septies decies, comma 5 del D. Lgs. 207/2021 (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03), qualora non accettasse tale variazione, potrà esercitare il diritto di recesso dai servizi WINDTRE o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro il 31 agosto 2022, inviando una comunicazione avente come causale di recesso "Modifica delle condizioni contrattuali" attraverso uno dei seguenti canali: Lettera raccomandata A/R all'indirizzo Wind Tre SpA – Servizio Disdette - CD xxx RECAPITO xxx Casella Postale xxx; tramite PEC all'indirizzo servizioclienti159@pec.windtre.it; chiamata al 159 per acquisire la sua richiesta; punti vendita Wind Tre; tramite Will, l'assistente digitale disponibile nell'Area Clienti; su APP WINDTRE. In caso di passaggio ad altro operatore con mantenimento del numero, oltre ad inviare la comunicazione di recesso, è necessario effettuare la richiesta di passaggio direttamente all'altro operatore entro lo stesso termine del 31 agosto 2022. Qualora decidesse di recedere e alla linea interessata dalla presente proposta di modifica fosse associato un contratto per l'acquisto rateizzato di un prodotto in corso di vigenza (es. modem, telefono, etc.), nella suddetta comunicazione, e prima di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, potrà decidere se pagare le rate residue anche in un'unica soluzione, indicando tale scelta nella comunicazione inviata. Per ulteriori informazioni può consultare la sezione di WINDTRE Informa su windtre.it".

Dal corredo istruttorio non risulta che la parte istante abbia comunicato entro il termine del 31 agosto 2022 la propria volontà di recedere dal contratto o di migrare la linea verso altro operatore.

Ciò posto, dalla documentazione in atti emerge quindi che l'operatore ha correttamente adempiuto ai propri obblighi informativi inviando la comunicazione con adeguato preavviso e completa degli elementi richiesti (condizioni contrattuali e possibilità di recesso senza penali). Di contro, la parte istante non ha provveduto ad esercitare nei termini il proprio diritto di recesso o migrazione senza costi.

Ne consegue quindi che l'aumento del canone mensile non è avvenuto unilateralmente all'insaputa del cliente bensì risulta correttamente comunicato all'istante con la fattura n. F220200xxxx del 22 giugno 2022, riconoscendo la facoltà di recesso cui all'articolo 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (cfr., in tal senso, delibera Agcom 191/18/CIR).

Tutto ciò premesso, ne discende che non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* volta ad ottenere il "rimborso di quanto maggiormente pagato per la linea fissa rispetto al contratto sottoscritto e riallineamento dello stesso a € 19,90 cadamese".

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato la mancata risposta ai numerosi reclami. L'operatore ha sostenuto che i reclami dell'8 febbraio 2023 erano stati inviati ad un indirizzo *e-mail* adibito alla sola ricezione dei pagamenti e non anche delle contestazioni. Inoltre, ha affermato di aver ricevuto, il 3 maggio 2023, sia la raccomandata A/R datata 28 aprile 2023 che conteneva i reclami dell'8 febbraio 2023 sia un'ulteriore raccomandata datata 24 aprile 2023 che conteneva solo le ricevute dei pagamenti effettuati e di averla riscontrata per *facta concludentia*

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Dall'esame complessivo del corredo istruttorio si evince che l'istante in data 8 febbraio 2023 ha inviato un reclamo all'indirizzo *e-mail* serviziocredito@windtre.it per contestare sia la tariffa della linea fissa che la sospensione della linea mobile. Risultano inoltre presentati al medesimo indirizzo *e-mail* ulteriori reclami nelle date del 15 e 31 maggio 2023 aventi ad oggetto la sospensione della linea mobile. Per completezza si precisa che dall'analisi degli atti del procedimento non è possibile

ricostruire adeguatamente il contenuto della raccomandata datata 24 aprile 2023 e neanche dell'ulteriore raccomandata A/R datata 28 aprile 2023 menzionata dall'operatore.

Ciò posto, non si ritiene meritevole di pregio l'argomentazione dell'operatore sulla inammissibilità dell'inoltro del reclamo ad un indirizzo *e-mail* diverso da quello abilitato alla ricezione delle contestazioni così come indicato nelle Condizioni Generali di contratto. Al riguardo si osserva che l'indirizzo utilizzato dall'istante serviziocredito@windtre.it è comunque riconducibile all'operatore convenuto. Si aggiunga, inoltre, che l'operatore non ha provato di aver inviato all'utente le proprie Condizioni Generali di contratto e quindi non ha dimostrato la consapevolezza dell'utente in ordine alla informativa contrattuale, ritenendosi, a maggior ragione, valido il reclamo in oggetto, seppur inviato attraverso una modalità diversa da quella prevista dalle condizioni generali di contratto, e purtuttavia idoneo a rendere edotto l'operatore del disservizio prodotto (cfr. Delibera n. 14/17/CONS).

Nel caso di specie, non risultano agli atti risposte in merito ai sopra citati reclami.

Si richiamano, in proposito, la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo, e l'art. 12, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo i quali, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300 (...) computato in misura unitaria (...) anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ciò premesso, il primo dei reclami non riscontrati dall'operatore risulta essere quello dell'8 febbraio 2023.

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 25 marzo 2023, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione dell'8 novembre 2023.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 228 giorni di mancato riscontro al reclamo.

DETERMINA

Wind Tre (Very Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 09/11/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 300,00 (trecento/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)