

DETERMINA 6 Fascicolo n. GU14/681137/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx V - 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. 390/21/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;

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;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); 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 seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Sxxx V, del 20/05/2024 acquisita con protocollo n. 0137834 del 20/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante contesta: “Con la fattura del mese di luglio 2021 WINDTRE ha aumentato i costi dell’abbonamento previsti da contratto, senza nessuna comunicazione preventiva e senza il mio consenso. Di seguito la modalità: inizialmente ha aumentato il costo dell’abbonamento e contemporaneamente ha applicato uno sconto equivalente fino alla fine del periodo dei 4 anni dall’inizio del contratto; allo scadere del quarto anno, ha eliminato lo sconto ed ha lasciato il costo dell’abbonamento precedentemente aumentato. Realizzando in tal modo l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite. Ho più volte segnalato "l'errore"

via PEC, invitando a rispettare i termini contrattuali. Tutte le volte ho ricevuto una risposta evasiva, senza mai e senza mai riportare un riferimento al contratto o ad eventuali comunicazioni di proposta di modifica dello stesso, come da me richiesto. In un'occasione ho ricevuto una telefonata dal un loro operatore che mi ha aggredito verbalmente e per il quale ho esposto un reclamo al quale non ho mai avuto risposta. Ho continuato a pagare quanto era previsto inizialmente. WINDTRE ha, quindi, minacciato di sospendere la linea telefonica. Ho immediatamente comunicato via PEC che quanto preteso non era previsto dal contratto e li ho invitati a fornirmi eventualmente documentazione a dimostrazione che avrei dovuto pagare un canone più alto. Non ho avuto risposta. Il 6 marzo 2024 WINDTRE ha effettivamente sospeso la fornitura del servizio. Quindi li ho invitati a ripristinare prontamente la linea telefonica anticipando che altrimenti sarei stato costretto a passare ad altro operatore. Non hanno risposto, ho atteso 2 settimane e quindi il 20 marzo ho stipulato un nuovo contratto con altro operatore e ho contestualmente inviato, via PEC, come previsto dalle norme contrattuali, la disdetta a WINDTRE. Malgrado la comunicazione di DISDETTA IMMEDIATA del servizio, inviata 2 volte via PEC e ribadita in sede di conciliazione, WINDTRE continua ad inviarmi le fatture". Poste tali premesse richiedeva: "Chiedo, oltre a porre termine da parte di WINDTRE all'invio di fatture, per un servizio disdetto 2 volte e che fattualmente non sta più fornendo, la corresponsione di un indennizzo nella misura prevista dalla dall'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Nel caso specifico tale indennizzo risulta essere pari a € 7075 (€ 375 indennizzo per la sospensione per problemi amministrativi dei servizi voce e dati senza che ve ne fossero i presupposti-€ 700 indennizzo per la perdita di numerazione -€ 3300 indennizzo per le mancate risposte ai reclami e alle richieste di documentazione amministrativa -€450 indennizzo per ritardo nell'attivazione di un servizio -€ 2250 indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti). La corresponsione di tale importo dovrà avvenire mediante accredito sul conto corrente bancario IBAN xxxx x xxxxx xxxx xxxx xxxx intestato a Sxxx V. Con riserva di ogni diritto. Chiedo inoltre che, per il comportamento di WINDTRE da me appena riportato e per quanto da me già denunciato all'AGCOM in data 22 marzo 2024 (denuncia protocollata con numero 0086555 in data 22/03/2024), l'AGCOM multi WINDTRE per pratiche commerciali scorrette a danno dei consumatori e per comportamenti aggressivi e temerari verso i consumatori. Grazie per quanto farete".

Si costituiva con tempestiva memoria difensiva di parte il gestore il quale eccepiva: " La linea fissa, riconducibile al contratto n. 1xxxxxxxxxxxxx, veniva attivata in data 01/03/2013 con listino tariffario "Internet200" in accesso FTTC. L'offerta tariffaria sottoscritta dalla parte istante prevedeva il costo mensile pari ad euro 23,90, comprensivo del modem acquistato con la formula della vendita a rate al costo mensile di euro 2,00 per n. 48 rate, con applicazione dello sconto di euro 2,00 per tutta la durata del pagamento delle rate del modem. Corre l'obbligo di precisare che fino a dicembre 2023 l'utente ha saldato l'importo complessivo pari ad euro 23,90, come pattuito da contratto, mentre solo a decorrere da gennaio 2024 veniva addebitato l'importo pari ad euro 25,90 come comprovato dai seguenti print screen del sistema di Customer Relationship Management (CRM). In data 28/10/2021 perveniva alla convenuta una PEC nella quale il Sig. Stella contestava l'errata fatturazione della linea; la segnalazione veniva prontamente gestita dall'ente preposto con il mancato accoglimento del reclamo. Invero dalle opportune verifiche svolte, emergeva che il costo dell'abbonamento "Internet200" era stato correttamente addebitato, ne consegue che le fatture contestate, rispettivamente n. 2128958029; n. W2128969955; n. W2124349265; n. W2124337582; n. W2124337293; n. W2124337177; n. W2124337066, risultavano conformi pertanto di competenza dell'istante, come si evince dal seguente print screen del sistema di Customer Relationship Management (CRM). Il suindicato esito veniva opportunamente comunicato all'istante, sia telefonicamente che a mezzo PEC del 29/10/2021, indirizzata all'account stellavincenzo64@pec.it. Seguivano rispettivamente in data 09 – 15/11/2021 e 01/12/2021 altre PEC di reclamo avanzate dalla controparte, aventi ad oggetto la medesima doglianza, che venivano esitate come "doppie" con contestuale riscontro di quanto comunicato in precedenza, notificato a mezzo PEC in data 09/11/2021 e 01/12/2021, al medesimo account del mittente, di cui si allegano le ricevute di consegna. In data 19/01/2022 perveniva un'altra PEC nella quale parte istante contestava l'importo della fattura n. W2136762737 dichiarando quanto di seguito riportato: "L'abbonamento per cui avevo sottoscritto il contratto era pari a 21,90 (iva compresa)". A seguito delle verifiche svolte dall'ente preposto, emergeva che il costo finale non aveva subito alcuna variazione, come precisato dall'ente preposto: "abbonamento + rata modem - sconto rata modem = 23,90 euro" Invero, prima del repricing il cliente pagava la somma pari ad euro 23,90 comprensiva di abbonamento e rata del modem. Il cliente, opportunamente contattato telefonicamente, risultava irreperibile, pertanto gli veniva inviato un SMS unitamente ad una PEC di presa in carico. In data 08/02/2022 perveniva

una PEC di reclamo formulata dal Sig. Sxxx, riguardante la medesima contestazione, che veniva esitata come “doppia” rispetto alla precedente gestione nonché riscontrata, in pari data, a mezzo PEC, volta a precisare l’assenza di irregolarità nella fatturazione correttamente emessa. Solo in data 22/10/2023 il gestore emetteva la fattura n. F2330092445 (All.1), di importo pari ad euro 23,90, recante l’informativa inerente alla modifica delle condizioni contrattuali, con conseguente incremento del costo dell’offerta pari ad euro 2,00, valevole a decorrere dal 01/01/2024, che veniva debitamente comunicata al sig. Stella. Come previsto dall’art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, veniva offerta al cliente la facoltà di esercitare il recesso senza penali o costi di disattivazione, entro le tempistiche e con le modalità previste espressamente da procedura. Non pervenendo alcuna comunicazione da parte del sig. Stella in riferimento alla succitata modifica contrattuale, a decorrere dal mese di gennaio 2024, veniva effettuata la rimodulazione sulla linea oggetto di doglianza così come debitamente comunicato all’istante. La scrivente difesa tiene a precisare che Wind Tre, esclusivamente in un’ottica di Customer Orientation e a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell’istante, ha già riconosciuto, tramite gestione ordinaria, uno storno di euro 2,00 mensili per complessivi euro 12,00, tramite l’emissione della Nota di Credito n. 552400101467 (All.3) in riferimento alle fatture n. F2402405277; n. F2405771511; n. F2409004249; n. F2412194953 e n. F2414785459 e su quelle di prossima emissione di importo pari ad euro 25,90, al fine di ripristinare le stesse condizioni economiche precedenti. Si precisa che lo storno delle fatture in emissione è vincolato all’effettiva cessazione dell’utenza oggetto di doglianza per la quale si attende la richiesta di disdetta conforme della linea fissa n. 0xxxxxxx tuttora attiva e fatturante. Il Gestore eccepisce pertanto l’improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alle richieste di storni e indennizzi così come formulati con la presente istanza per dichiarata cessata materia del contendere. Alla luce di quanto premesso, il gestore ritiene di aver adempiuto anche per facta concludentia, pertanto, si respinge la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo avanzata dalla controparte”.

All’esito dell’istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l’istanza possa trovare solo parziale accoglimento e, comunque, nei limiti di seguito specificati. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la domanda risulta non fondata nei limiti di seguito precisati. Il Sig. Stella, produce ben 11 reclami inoltrati a WIND, tutti a mezzo PEC, i quali si estendono in un arco temporale che va dal mese di ottobre 2021, al mese di aprile 2024 e che hanno ad oggetto una serie di diverse contestazioni, dissociate tra loro; in particolare – in estrema sintesi – vengono contestati a WIND dall’utente: a) la non esaustività del riscontro al primo reclamo, considerato dall’istante come risposta non esplicativa b) un’anomalia riscontrata sulla fatturazione per la cifra di € 2,00; c) sollecito a precedenti reclami, rimasti privi di risposta; d) reclamo per maleducazione di una centralista e) reclamo per sospensione linea. In primis, il reclamo dell’ottobre 2021 veniva tempestivamente riscontrato dal Gestore e per tali motivi non costituisce ipotesi inadempimento da parte di WIND. In secundis, alcune fattispecie di “disservizio” lamentate dalla parte istante. In particolare il comportamento di un operatore call center – certamente deprecabile in termini di buona educazione e senso civico – ovvero la reiterata richiesta di chiarimenti ad una nota di riscontro al reclamo (asseritamente ritenuta non esaustiva rispetto alle proprie necessità di chiarimento) non sono previsti né prevedibili – neppure in via analogica – tra gli indennizzi dovuti a carico del Gestore per la fattispecie di disservizio; le collegate domande di mancata risposta al reclamo per disservizi non indennizzabili dovrà, pertanto, essere conseguentemente rigettata. Sul punto, si precisa che l’adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Del resto, per quanto attiene la fattispecie di maleducazione dell’operatore, in forza dell’articolo 20, comma 5, ex Delibera 353/2019/CONS, in tali ipotesi “Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.” Più in generale, per motivi di completezza, giova precisare che la ratio sottesa all’obbligo dell’operatore di dare riscontro ai reclami dell’utente sta nella opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Nel caso di specie, dalla copiosa documentazione in atti emerge che l’operatore non ha inteso sottrarsi ad un adeguato confronto con l’utente, ma ha ritenuto di non dare riscontro in maniera puntuale alle reiterate richieste di chiarimenti dal momento in cui ne ha rilevato, a sua descrizione, la pretestuosità. Del resto, come già deliberato per fattispecie analoghe dall’intestato Corecom, qualora, dopo un primo reclamo cui l’operatore ha fornito riscontro scritto, l’utente che rivolge all’operatore un nuovo reclamo di contenuto identico al primo, può vedersi lesa soltanto in misura estremamente marginale

la sussistenza di quella “mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore” che fonda il diritto dell’utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo. Stante la frequenza e la sistematicità con cui il Sig. Sxxx contattato con una serie di reclami l’operatore che, di contro, ha dimostrato di non essersi sottratto ad una corretta interlocuzione contrattuale, si ritiene di rigettare integralmente le richieste dell’istante riguardanti l’erogazione di un indennizzo per mancata risposta a reclami sopra riportati. Viceversa, per quanto attiene le contestazioni attinenti la mancata cessazione della linea la stessa risulta fondata. La prima richiesta è del 20.3.2024 e, trascorsi 30 gg da quella data, la linea andava cessata con ogni conseguenza di legge in primis lo storno della fatturazione dal 20.4.2024 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese alcun indennizzo regolamentare è previsto per la mancata/ritardata cessazione della linea. La circostanza che l’utente abbia chiesto la disattivazione della linea, senza migrare la numerazione stessa, comporta che non può essere preteso, né riconosciuto, l’indennizzo da perdita della numerazione dovuto solo quando la perdita della stessa sia discendente da un inadempimento del gestore e non, come in questo caso, da una richiesta di disdetta dell’utente. Quanto alla sospensione, poi, l’utente deposita preavviso di sospensione del 28.12.20023 per la complessiva morosità di € 12,00, al quale segue una pec di richiesta chiarimenti del 2.1.2024. Non risulta che il gestore abbia riscontrato quella richiesta di chiarimenti. Spetta, pertanto, l’indennizzo per la sospensione della linea dal 6.3.2024, data della sospensione, al 20.3.2024, data della richiesta di disattivazione immediata e manifestazione inequivocabile della volontà di interrompere il vincolo contrattuale per un totale di 14 gg e di € 210,00 ex art.5, comma 1, del regolamento indennizzi. Sul reclamo del 2.1.2024 spetta, pure, il relativo indennizzo che può trovare accoglimento con le dovute assorbenti considerazioni. A mente dell’art.8 della delibera n.179/03/CONS in punto di reclami, è bene chiarire che l’obbligo di risposta scritta vige soltanto in caso di mancato accoglimento di un reclamo. Sul punto, e in generale sull’utilizzo dell’istituto contrattuale del reclamo, a fronte dei reiterati reclami incentrati tutti non tanto sul ristoro di un pregiudizio (trascurabile) causato da un disservizio (in un reclamo allegato ad altra istanza di conciliazione, n. 479782, e risalente a dicembre 2021, l’istante non lamenta la difformità contrattuale che oggi assume risalire a luglio 2021 e che ha originato la pretesa di circa € 7000,00) non può sottacersi l’evidente sproporzione tra la gravità del disservizio dedotto e il presunto pregiudizio derivante dalla mancata interlocuzione e dialogo con l’operatore sul disservizio medesimo, ricordando che il reclamo è uno strumento servente l’obbligazione principale (e suo inadempimento) e non una prestazione autonoma del contratto. Non a caso l’art.84 del D.Lg.vo n.259/03 (“Codice delle Comunicazioni Elettroniche”) cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, si richiama al principio di equità e la Delibera 179/03/CSP, prescrive la misura della proporzionalità e dell’adeguatezza dell’indennizzo dovuto, all’entità del concreto pregiudizio subito dall’istante. Sorge quindi la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall’istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP - di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall’inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto. Ciò in considerazione di alcuni fatti salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell’esecuzione delle reciproche obbligazioni, per i quali si ritiene che il comportamento dell’utente non sia stato improntato alla diligente correttezza ed al senso di solidarietà sociale che integrano, appunto, il contenuto della buona fede. E precisamente: il fatto che l’utente ha reclamato indennizzi per condotte dell’operatore che hanno comportato un disagio economico di lievissima entità e non accertabile dal momento che le condizioni contrattuali assunte come variate non sono state mai depositate dall’istante e sulle quali l’Autorità alcuna indagine ha potuto compiere. Non solo. I reiterati e numerosi reclami presentati dall’istante e tutti improntati sulle stesse circostanze di fatto. E’ poi lungamente dirimente rispetto alla supposta strumentalità del reclamo, la circostanza che ciò che con esso viene richiesto –il rimborso di somme assunte come non dovute - sia marginale rispetto a quanto preteso con l’istanza di conciliazione/definizione all’autorità terza, a conferma dell’assenza di quel disagio indefettibilmente collegato a qualsivoglia indennizzo, tanto da non farne sostanzialmente oggetto di controversia. Atteso che WIND non ha prodotto alcuna risposta a quel reclamo dell’utente, si ritiene di accogliere la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 Del. indennizzi cit., quantificabile in via equitativa, ed in ossequio al principio di proporzionalità, nella misura di € 100,00. Nessun’altra richiesta formulata dall’istante merita accoglimento in quanto non provata.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/05/2024, è tenuta a corrispondere all'utente €100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo; € 210,00 a titolo di sospensione della linea. Il gestore è, altresì, tenuto allo storno/rimborso delle somme contabilizzate dai trenta giorni successivi alla disdetta del 6.3.2024 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese. 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 Responsabile della Struttura
INES DOMINICI

F.TO