

DELIBERA N. 123

**XXXXXXXX XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/554074/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione *“Corecom Puglia”* al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 30/09/2022 acquisita con protocollo n. 0280586 del 30/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, mobile e internet rappresenta quanto segue: «Sono intestatario di n. 2 linee telefoniche private con la WIND3, riferite a due diversi immobili, in virtù di contratto stipulato il 03/04/2018 in un punto vendita di prodotti e servizi WIND e altri brand, in seguito ad adesione ad una offerta (ALL. 1) che prevedeva sostanzialmente € 22,90 (i.v.a. al 22% inclusa) al mese di canone di abbonamento per ognuna delle linee, con tariffa bloccata. Sulla linea 08xxxxxxx64 è attiva l'offerta 3 FIBER 200 Mega. Sulla linea 08xxxxxxx75 è attiva, oltre all'offerta 3FIBER 200 Mega, anche l'opzione chiamate illimitate verso fissi e mobili a € 5,00 al mese. In entrambi i casi l'offerta è a prezzo bloccato. La prima sorpresa la ricevo quando la Compagnia mi comunica via email il 03/04/2018 la conferma dell'ordine (ALL.2): il canone di abbonamento si trasforma da € 22,90 al mese in € 24,90 al mese. La spiegazione che mi fornisce il rivenditore è che solo se avessi concluso il contratto online l'abbonamento sarebbe stato di € 22,90 invece di € 24,90. E questa è già la prima anomalia. Ad ogni buon conto, l'attivazione del servizio su entrambe le linee ha inizio il 12/04/2018 e arrivano così le prime fatture che vengono pagate regolarmente (così come le ultime) con addebito diretto su c/c. In fattura trovo anche il (previsto) costo del modem di € 2,00 al mese così come pattuito e, per la linea 08xxxxxxx75, anche i € 5,00 per l'opzione delle chiamate illimitate verso fissi e mobili. In corso di contratto la Compagnia muta il periodo di fatturazione che da bimestrale diventa mensile. In prosieguo di tempo (dal 23/02/2021), inoltre, mi viene comunicato d'ufficio il "cambio tecnologico", sulla sola linea 08xxxxxxx64, dalla FIBRA (FTTC) alla SUPERFIBRA (fibra ottica: FTTH) a parità di prezzo, senza aumenti di sorta. Il rapporto contrattuale prosegue regolarmente con la Compagnia. Anzi, aggiungo anche una SIM con portabilità del numero da Vodafone a WIND 3 con tariffa agevolata. Sennonchè - per arrivare al presente - con email del 19/03/2022 (ALL. 3), WIND3 mi preannuncia un altro "cambio tecnologico" dalla FIBRA (FTTC) alla SUPERFIBRA (FTTH) anche sulla linea 08xxxxxxx75 (oggi in fase di avvio: attendo il modem), alle stesse condizioni esistenti per il contratto già in essere, senza ulteriori aumenti. L'occasione mi spinge, allora, a verificare i costi dell'attuale abbonamento e così...da un attento controllo delle fatture addebitatemi nel corso degli anni rilevo un anomalo incremento dei costi in entrambi gli abbonamenti da me sottoscritti, sia per la linea 08xxxxxxx75, sia per la linea 08xxxxxxx64, mai a me preventivamente comunicati, del tutto ingiustificati e fuori da ogni blocco del prezzo ancorato alla tariffa iniziale. Nelle n. 2 tabelle (A e B) che allego alla presente (ALL. 4) sono elencate tutte le fatture ricevute relative alla linea 08xxxxxxx75 e alla linea 08xxxxxxx64 (ogni singola fattura contiene i costi di entrambi gli abbonamenti), con i conteggi analitici da me svolti e l'evidenziazione dell'indebito incremento dei costi riferiti

alla sola voce “ABBONAMENTO INTERNET” per ciascuna fattura e per ciascuna linea. Di conseguenza con pec del 27/04/2022 inoltro il reclamo a WIND3 (ALL. 5) che viene rigettato dalla Compagnia con straordinaria rapidità (ALL. 9) . Oltre alla restituzione di quanto mi è stato ingiustamente fatto pagare in più a causa degli indebiti aumenti, chiedo che i costi errati delle voci relative a ciascun "abbonamento" vengano adeguati e corretti a partire dalla prossima fattura, in modo che l'abbonamento alla SUPERFIBRA, effetto del cambio tecnologico preannunciato e già in via di attuazione, sia allo stesso prezzo di quello attualmente in essere, ma debitamente corretto in diminuzione. Preciso che tutti i pagamenti richiesti dalla Compagnia sono stati da me regolarmente effettuati e non ci sono insoluti pendenti. Aggiungo, infine, che nel frattempo è pervenuta, in data 20/05/2022, la fattura n. W221265669 (ALL. 14) relativa al periodo di abbonamento 01/05/2022 – 31/05/2022 NON INCLUSA NEL RECLAMO che conferma in € 26,89 l'importo per l'abbonamento alla linea 08xxxxxxx75 e € 28,89 l'importo per l'abbonamento alla linea 08xxxxxxx64, che io contesto». Sulla base di tali premesse, chiede: I) adeguamento della fatturazione alle condizioni contrattuali; II) restituzione di tutti gli importi indebitamente richiesti e corrisposti dal cliente; III) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (precisati nel formulario); IV) indennizzo per omessa risposta al reclamo; V) condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura.

2. La posizione dell'operatore

Il convenuto operatore, nelle proprie memorie, rappresenta: «Nel 2018 l'istante sottoscriveva due contratti di rete fissa per le numerazioni 08xxxxxxx64 e 08xxxxxxx75, il cui piano tariffario 3 Fiber prevedeva un canone mensile di euro 24,90 iva inclusa (Allegati 1 – 2) Tale canone era conforme alle condizioni contrattuali e al prospetto del piano tariffario disponibile all'indirizzo <https://www.windtre.it/trasparenza-tariffaria/tre-privati-nonsottoscrivibili/> L'importo del canone è stato comunicato all'istante anche nelle mail di attivazione delle utenze ed è stato regolarmente fatturato (con l'opzione chiamate illimitate e le rate dei modem) nei conti telefonici emessi fino a dicembre 2019, senza che l'istante ne contestasse i relativi importi. Nel conto telefonico num. W1916753528 emesso in data 01 novembre 2019 veniva comunicato all'istante che, a partire dal 1° gennaio 2020, per la sopravvenuta esigenza di modifica di posizionamento dell'offerta e la necessità di consentire a Wind Tre di continuare a fornire livelli di servizio in linea con le esigenze di mercato, il costo dell'offerta sarebbe stato incrementato di euro 2,00. Come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, l'utente che non avesse voluto accettare tale variazione avrebbe potuto esercitare diritto di recesso dal contratto dai servizi Tre o passare ad altro operatore senza penali o costi di disattivazione entro il 31 dicembre 2019, inviando una comunicazione attraverso i canali indicati (Allegato 3). Nessuna comunicazione di recesso veniva inviata dall'istante, né veniva effettuata la migrazione delle linee, per cui la modifica contrattuale diveniva operativa per la linea telefonica 08xxxxxxx64 a partire dalla fattura W2000307651. Il canone della linea 08xxxxxxx75 non subiva alcuna variazione. Nel mese di febbraio 2021 l'istante accettava la proposta di migrare la numerazione 08xxxxxxx64 alla tecnologia Fibra FTTH, mantenendo il costo del canone del contratto FTTC. La variazione aveva esito

positivo e il canone veniva correttamente fatturato al prezzo precedentemente fatturato. In data 12 giugno 2021 veniva emesso il conto telefonico num. W2115867903, con il quale veniva comunicata all'istante la seguente modifica contrattuale, in vigore dal 01 agosto 2021. (Allegato 4). A seguito di tale comunicazione nessuna richiesta di recesso o di migrazione delle linee veniva espletata dall'istante, per cui la modifica contrattuale diveniva operativa per entrambe le linee telefoniche a partire dalla fattura W2122093881. In data 27 aprile 2022 l'utente inviava contestazione circa gli importi addebitati nei conti telefonici. Effettuate le dovute verifiche si riscontrava che non erano presenti anomalie relativamente all'offerta fatturata, per cui veniva inviata all'istante comunicazione di non accoglimento, allegata anche dall'istante al presente fascicolo documentale. Nel mese di luglio 2022, la numerazione 0803969575 migrava alla tecnologia Fibra FTTH, così come concordato con l'istante, mantenendo invariato il costo del relativo canone. Essendo stato completato il pagamento rateizzato dei modem (con la fattura num. W2206555569 per l'utenza 08xxxxxxx64 e con la fattura W2209620857 per l'utenza 08xxxxxxx75), è terminata l'applicazione dello sconto di euro 2,00, così come preannunciato nella comunicazione di cui alla fattura W2115867903 (Allegati 5 – 6). I conti telefonici successivi presentano quindi un canone del piano tariffario di euro 26,90 (iva inclusa) per la numerazione 08xxxxxxx75 e di euro 28,90 (iva inclusa) per la numerazione 08xxxxxxx64. (a titolo di esempio vedasi Allegato 7). Nel procedimento in corso l'istante contesta alla scrivente convenuta di aver applicato un incremento dei costi, mai preventivamente comunicato e del tutto ingiustificato. La ricostruzione in atti permette agevolmente di verificare che le fatture sono state emesse correttamente e che le modifiche apportate al canone del piano tariffario sono state adeguatamente comunicate all'istante, nelle modalità e con le tempistiche previste dalla normativa in vigore al momento della variazione. La prima modifica contrattuale è stata comunicata con la fattura W1916753528 ed ha portato ad un aumento del canone di euro 2,00 per la linea telefonica 0803955764; la seconda comunicazione è presente nella fattura W2115867903 ed ha previsto un aumento del canone di euro 2,00 per entrambe le linee telefoniche, con uno sconto di pari importo valido fino al completamento del pagamento per l'acquisto rateizzato dell'apparato modem. Ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, l'utente che non avesse voluto accettare tali variazioni avrebbe potuto esercitare diritto di recesso dal contratto o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro i termini e con le modalità previsti dalla comunicazione. L'istante invece, sebbene debitamente informato della modifica del canone apportato alle sue utenze, non ha né esercitato il diritto di recesso, né migrato le utenze ad altro operatore. Non ha inoltre inviato segnalazione nelle tempistiche previste dalle condizioni generali di contratto e dalla Carta Servizi: i reclami in merito agli importi fatturati devono essere inoltrati entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che “la richiesta di storno della fattura non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme

contabilizzate”. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate. La prima modifica contrattuale è avvenuta a gennaio 2020, ma la contestazione dell'utente è stata inviata solo ad aprile 2022, a distanza di quasi due anni e mezzo dall'aumento del canone! L'istante ha regolarmente e integralmente saldato i conti telefonici che sono stati emessi a suo carico e prima di tale data non ha inviato alcun reclamo. Non occorre ricordare che il regolamento di cui alla delibera n.347/18/CONS fissa un termine di tre mesi per le segnalazioni, a partire dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, che nel caso de quo non risulta rispettato. Oltre alle comunicazioni in fattura, l'istante aveva la possibilità di accedere dall'APP WINDTRE o dall'Area Clienti a tutte le informazioni relative all'abbonamento sottoscritto: consultare on line i dati delle linee, verificare tutti i servizi e le opzioni attive o procedere alla loro modifica, visualizzare il riepilogo dei Conti Telefonici emessi, verificare i consumi, la modalità di pagamento scelta e richiederne online la variazione. Attraverso la visualizzazione delle fatture emesse, l'utente poteva anche visualizzare tutte le informazioni sull'offerta e sulle opzioni sottoscritte con i relativi costi. Nel ribadire la correttezza dei conti telefonici, si respingono le richieste di adeguamento della fatturazione in corso e di rimborso dei canoni addebitati: il contratto attivato e i canoni fatturati sono conformi alle condizioni contrattuali e alle modifiche comunicate all'istante e da lui accettate. Infine si precisa che non è stato attivato alcun servizio non richiesto, per cui si contesta la relativa richiesta di indennizzo. In caso di presunta fatturazione indebita, sussiste infatti, in capo all'istante, unicamente la possibilità di richiedere lo storno degli importi fatturati ma non dovuti. Si veda a tal proposito la Delibera n. 93/17/CONS secondo la quale “[...] non risulta accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), inerente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi”. In merito ai reclami, idonea risposta è stata fornita nei tempi e nei modi previsti dalle condizioni generali di contratto, come da documentazione allegata dall'utente al presente fascicolo documentale. Si precisa che non solo è stato fornito riscontro all'utente, ma in presenza di reclami multipli riconducibili alla medesima fattispecie non può essere corrisposto alcun indennizzo, laddove sia stata fornita precedentemente la relativa risposta. L'istanza di conciliazione è stata inoltre presentata a distanza di meno di un mese dalla segnalazione, per cui l'utente, pur in presenza di una risposta dell'operatore, ha scelto tale ambito come luogo delegato all'ulteriore trattazione della questione. Si richiama a tal proposito la delibera 212/18/CIR con cui l'Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. L'Agcom motivava tale decisione statuendo che: “per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di

deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile"». Conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, la domanda può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Le domande sub I), di "adeguamento della fatturazione alle condizioni contrattuali" e sub II), di "restituzione di tutti gli importi indebitamente richiesti e corrisposti dal cliente", possono essere trattate congiuntamente, e possono essere accolte. La questione riguarda alcuni aumenti dei canoni di abbonamento, avutisi a partire dal gennaio 2020, lamentati come indebiti dall'utente. L'operatore giustifica tali aumenti con delle modifiche unilaterali del contratto, debitamente comunicate al cliente come da allegazioni di parte convenuta; tuttavia la questione non può dirsi con ciò esaurita. Come documentato dalla parte istante, l'offerta sottoscritta era stata pubblicizzata dalla Wind come a prezzo bloccato per gli anni successivi. Non solo, l'utente allega comunicazione del servizio clienti del 3 aprile 2018 che, nel confermare l'offerta, ribadisce, in maiuscolo "prezzo bloccato". Anche nelle mail di attivazione allegate nelle memorie di parte convenuta si legge chiaramente: "prezzo bloccato". È evidente che simili comunicazioni, quand'anche non siano entrate a far parte integrante dell'assetto contrattuale, siano comunque sicuramente idonee a ingenerare nell'utente la ragionevole convinzione di non essere esposto a rimodulazioni unilaterali del prezzo. Sulla specifica questione, nelle proprie memorie, il gestore nulla dice. Si deve richiamare in questa sede l'orientamento dell'Autorità in materia di correttezza delle informazioni in fase di stipula negoziale: «La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli, e beneficiare dei vantaggi della concorrenza. Risulta sussistere una violazione della normativa vigente, oltre che un inadempimento contrattuale, allorché la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione risulti inidonea a garantire chiarezza e completezza informativa. Pertanto, in ordine al disservizio subito dall'utente, riguardante il mancato ripristino della tariffa antecedente all'attivazione dell'offerta promozionale, si ritiene che l'utente abbia diritto al pieno ripristino delle condizioni contrattuali previgenti, oltre al ricalcolo degli importi fatturati in applicazione del precedente piano tariffario (delibera Agcom n. 29/10/CIR)». In analogia con la decisione richiamata, si ritiene che, in accoglimento delle domande sub I) e sub II), l'utente abbia diritto al ripristino delle originarie condizioni contrattuali, con ricalcolo degli importi fatturati sulla base dei successivi diffusi piani tariffari risultati già applicati e rimborso delle differenze. La domanda sub III), di "indennizzo per attivazione di servizi non

richiesti”, non può trovare accoglimento. Dalla stessa ricostruzione in fatto operata dall’istante non risultano esser stati attivati servizi ulteriori rispetto a quelli previsti dal contratto. Parimenti non può trovare accoglimento la domanda sub IV), di “indennizzo per omessa risposta al reclamo”. Il primo reclamo in atti reca data 27 aprile 2022. Prima che spirasse il termine per la risposta, in data 25 maggio 2022, l’utente proponeva istanza di conciliazione, eleggendo dunque tale procedimento a luogo di confronto tra le parti. Per costante orientamento dell’Autorità il comportamento dell’utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell’operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione. Non può, infine, trovare accoglimento la domanda sub V), di spese di procedura, attesa la natura gratuita del procedimento di definizione e l’assenza, in atti, di particolari spese documentate.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell’istanza, Wind Tre (Very Mobile) è tenuta al ripristino delle originarie condizioni contrattuali, con ricalcolo degli importi fatturati sulla base dei successivi difformi piani tariffari risultati già applicati e rimborso in favore dell’utente delle differenze. Il rimborso, i cui importi andranno maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell’istanza di definizione e fino all’effettivo soddisfo, dovrà avvenire mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all’utente.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Bari, 24 settembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco