

DETERMINA Fascicolo n. GU14/512462/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rxxx G. - 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 Rxxx G., del 28/03/2022 acquisita con protocollo n. 0104406 del 28/03/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Sig. Rxxx G., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva l’avvenuta applicazione da parte dell’operatore di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle pattuite in occasione della sottoscrizione del contratto di telefonia, nonché l’avvenuta interruzione amministrativa della linea voce e dati a far data dal 15.12.20. L’utente chiedeva quindi: “Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/ pattuite richiedo il mio numero storico dopo chiusura linea e indennizzo di 1.000,00 euro per assenza linea e internet dal 15 Dicembre 2020 creandomi diverse problematiche e danni isolandomi da tutto dato che siamo soli io e mia moglie.

Richiedo rimborso degli anni precedenti per i 30 giorni, rimborso di bollette esagerate, annullamento contratto...". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'istante ammontava ad € 1.000,00.

Si costituiva la Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...In data 30/11/2020 perveniva alla scrivente una pec con richiesta di cessazione relativamente all'utenza n. xxxxxx. In data 03/12/2020, a seguito di puntuali verifiche, la convenuta previo contatto a parte istante che la informava di migrare la suddetta utenza, provvedeva a chiudere la segnalazione di disattivazione, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: Preme rilevare come in data 02/12/2020, a seguito di situazione amministrativa irregolare, le linee oggetto di doglianza venivano sospese sui sistemi Wind Tre, nonostante ne fosse stata data preventiva comunicazione al cliente tramite diversi contatti telefonici, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: e tramite invio di lettera raccomandata di preavviso risoluzione contrattuale del 16/12/2020 (doc. 3) regolarmente consegnata in data 08/01/2021, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: In data 20/01/2020 a seguito del Provvedimento GU5/379729/2021 pervenuto alla scrivente società, le linee oggetto di doglianza venivano riattivate. Si rileva come ad oggi le competenze che hanno comportato la sospensione delle utenze risultano ancora insolute, come meglio si vedrà più avanti nella posizione contabile e, si evidenzia che non risultava attiva la modalità di pagamento precedentemente comunicata in contratto: Tale circostanza veniva evidenziata anche nelle fatture stesse...Alla luce della corretta e provata ricostruzione dei fatti, appare evidente che i solleciti di pagamento e la sospensione contrattuale inviati dal Gestore, siano il frutto di un comportamento negligente ed imperito della parte istante. Preme rilevare inoltre come, rispetto a quanto asserito da parte istante nella presente istanza, circa l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, nessuna anomalia di fatturazione veniva riscontrata. A far data del 01/06/2017, il Gestore inviava comunicazioni circa la "Modifica delle Condizioni Contrattuali così come in data 05/04/2018 e 01/01/2020...".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può trovare accoglimento, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante l'avvenuta interruzione amministrativa della linea, a far data dal 2.12.20, a seguito di una ex adverso presunta morosità, emersa all'esito della modifica delle condizioni contrattuali effettuate dall'operatore rispetto a quelle originariamente sottoscritte. A seguito di detto stato di cose, l'istante avrebbe inoltre, perso l'originaria numerazione. Eccepisce in risposta l'operatore, di aver comunicato all'utente, in data 1.6.17, in data 5.4.18 ed in data 1.1.20, la modifica delle condizioni contrattuali e di aver provveduto successivamente, a seguito dell'accertata irregolarità amministrativa dell'istante sulle linee oggetto di doglianza, a sospendere il servizio sui sistemi Wind Tre, in data 2.1.2020 fornendone preventiva comunicazione a mezzo contatto telefonico, nonché tramite lettera raccomandata di preavviso di risoluzione contrattuale del 16.12.20 ricevuta in data 8.1.2021. Le linee, all'esito di intervenuto provvedimento GU5, venivano riattivate in data 20.1.2021, per poi essere definitivamente interrotte a seguito della perdurante morosità del Sig. Romeo, anche stavolta, previo preavviso di sospensione dell'8.3.22, per mancato pagamento dei conti telefonici, a far data dal 22.11.20 al 21.2.22, per complessivi € 605,00, oltre ancora ad € 161,52, attinenti al periodo che va dal 22.7.20 al 21.11.20. Ad oggi, l'istante sarebbe ancora debitore nei confronti dell'operatore di € 1.007,53, di cui € 937,60 per le utenze oggetto di doglianza, relativamente al periodo dal 22.7.20 al 21.6.22. Da un'attenta analisi della documentazione in atti risultano, effettivamente, depositate le tre comunicazioni inviate all'istante dal gestore, nelle quali il medesimo lo informa della modifica in atto delle condizioni contrattuali ed in particolare: - comunicazione del 1.6.17: "Avviso importante sulla sua modalità di pagamento 47,59 47,59 10,47 58,06. Siamo spiacenti di informarla che non ci è possibile procedere all'addebito del Conto Telefonico secondo la modalità di pagamento da lei prescelta. La preghiamo pertanto di pagare utilizzando il bollettino postale allegato, oppure da web nell'Area Clienti con il servizio Pago OnLine sul sito www.infostrada.it Per verificare l'esattezza dei dati in nostro possesso, la preghiamo di contattare il Servizio Clienti al numero 155. Novità: Da oggi può richiedere l'addebito in Banca/Posta del suo Conto Telefonico direttamente online sull'area Clienti del sito www.infostrada.it o www.wind.it! Provvederemo a chiedere autorizzazione alla Banca/Posta senza che sia necessaria alcuna altra operazione da parte sua. Come da lei richiesto, le abbiamo inviato il Conto Telefonico completo alla sua casella e-mail" e ancora: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO A

seguito delle mutate condizioni del contesto economico e di mercato, si comunica quanto segue: A partire dalla prossima emissione del conto telefonico, cambiano le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto per i servizi Infostrada. Le clausole 11.1 e 11.2 delle condizioni generali di contratto per i servizi Infostrada vengono sostituiti dalle seguenti clausole ART. 11 (Corrispettivi - Fatturazione – Pagamenti) 11.1 Salvo quanto previsto nel successivo art. 13.1, il Cliente si impegna a corrispondere a WIND i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto, specificati nella documentazione informativa allegata e reperibili sull'Area Clienti del sito www.infostrada.it. I prezzi applicati ai Servizi oggetto del presente Contratto variano in base alla modalità di accesso, diretto o indiretto, alla rete Infostrada. Il dettaglio dei prezzi è riportato nella documentazione allegata. WIND si riserva di modificare, alle condizioni previste dal successivo art. 13, i prezzi dei Servizi erogati. WIND addebiterà i costi di incasso comunicati di volta in volta nel proprio sito www.infostrada.it. 11.2. Le fatture saranno emesse ogni 8 settimane o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa. Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima. WIND mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura tramite e-mail. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WIND da qualsiasi responsabilità. Qualora il Cliente chieda che la fattura venga spedita in formato cartaceo, anziché visualizzata per via telematica, WIND addebiterà al Cliente i costi e gli oneri indicati sul sito www.infostrada.it. Modifica del contributo per le spese di spedizione e di incasso: a partire dalla prossima emissione del conto telefonico, il contributo per l'invio della fattura in formato cartaceo, comprensive delle spese di spedizione, sarà di 1,27 euro IVA inclusa. Le ricordiamo che, se non l'avesse già attivato, Wind mette a disposizione del Cliente il servizio gratuito di invio della fattura e-conto by Mail per ricevere il Conto Telefonico in formato elettronico, direttamente nella sua casella e-mail. La informiamo inoltre che, sempre a partire dal prossimo conto telefonico, le sarà addebitato un importo pari a 0,73 euro IVA inclusa per i costi di incasso sostenuti da Wind. Le ricordiamo che, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e in considerazione della presente proposta di modifica delle Condizioni contrattuali, qualora non accetti la variazione sopra indicata, ha diritto, di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione entro il 01 Giugno 2017, dandocene comunicazione con lettera raccomandata A.R. specificando come oggetto: "modifica delle condizioni contrattuali" al seguente indirizzo: Wind Tre SpA – Servizio Disdette – Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano. Per ulteriori informazioni, può contattare il servizio clienti al 155 oppure visitare l'area clienti www.infostrada.it". - comunicazione del 5.4.18: "Avviso importante sulla sua modalità di pagamento Siamo spiacenti di informarla che non ci è possibile procedere all'addebito del Conto Telefonico secondo la modalità di pagamento da lei prescelta. La preghiamo pertanto di pagare utilizzando il bollettino postale allegato. In alternativa il pagamento potrà essere effettuato, con l'assistenza di un nostro consulente, contattando il Servizio Clienti, con cui potrà anche verificare l'esattezza dei dati in nostro possesso." "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO A seguito della sopravvenuta esigenza di modifica del posizionamento dell'offerta, verranno attuate le variazioni contrattuali sotto indicate. Come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, qualora non accettasse tali variazioni, potrà esercitare il diritto di recesso dai servizi WIND o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione nei 30 giorni precedenti il 5 aprile 2018, inviando una comunicazione avente come causale di recesso: "modifica delle condizioni contrattuali" attraverso uno dei seguenti canali: # lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: WIND Tre SpA – Servizio Disdette – Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano # PEC all'indirizzo servizioclienti155@pec.windtre.it # punto vendita Wind di proprietà. Può trovare la lista dei punti vendita abilitati sul sito www.wind.it # chiamata al 155 per acquisire il suo ordine telefonico ed accertando la sua identità 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. telefono, Tablet, 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. DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE CONTRATTUALI A partire dal 5 Aprile il costo e il contenuto della sua offerta saranno applicati su base mensile, con una riduzione del numero dei canoni nell'anno da 13 a 12. Questo determinerà un riproporzionamento sia dell'eventuale contenuto (es. minuti, sms e GB) che dell'importo nominale di ciascun canone mensile, pari all'8,6%. Tuttavia, tale modifica, non comporterà nessuna variazione della spesa annuale. Per esigenze tecniche il prossimo conto telefonico potrà avere una durata inferiore. In ogni caso, l'importo che le verrà addebitato sarà calcolato rispetto al numero

effettivo dei giorni fatturati. Per ulteriori informazioni può contattare il servizio clienti al 155 oppure visitare l'area clienti www.wind.it", - comunicazione dell'1.1.20: "Avviso importante sulla sua modalità di pagamento 56,11 1,64 57,75 10,95 68,70 Siamo spiacenti di informarla che non ci è possibile procedere all'addebito del Conto Telefonico secondo la modalità di pagamento da lei prescelta. La preghiamo pertanto di pagare utilizzando il bollettino postale allegato. Per verificare l'esattezza dei dati in nostro possesso, la preghiamo di contattare il Servizio Clienti". "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: Modifica delle condizioni del contratto A seguito della sopravvenuta esigenza di modifica del posizionamento dell'offerta e con la necessità di consentire a Wind Tre di continuare a fornire livelli di servizio in linea con le crescenti esigenze del mercato, verrà attuata la variazione contrattuale sotto indicata. A partire dal 1° gennaio 2020, il costo della sua offerta di rete fissa sarà incrementato di 2 euro al mese. Le comunichiamo che, se già attive sulla linea, saranno comunque preservate fino alla loro scadenza tutte le eventuali promozioni in essere. Le ricordiamo che, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, qualora non accettasse tale variazione, potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto dai servizi WIND o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro il 31 dicembre 2019, inviando una comunicazione avente come causale di recesso: "modifica delle condizioni contrattuali" attraverso uno dei seguenti canali: o lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: WIND Tre SpA. – Servizio Disdette – Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano, o o o o PEC all'indirizzo servizioclienti155@pec.windtre.it, punti vendita Wind. Può trovare la lista dei punti vendita abilitati sul sito www.wind.it chiamata al 155 per acquisire la sua richiesta ed accertando la sua identità, inviando una richiesta da Area Clienti Wind dalla sezione Assistenza Guidata. In caso di passaggio ad altro operatore con mantenimento del numero, oltre ad inviare la comunicazione di recesso, motivata dalla mancata accettazione delle modifiche, è necessario effettuare la richiesta di passaggio direttamente all'altro operatore entro lo stesso termine del 31 dicembre 2019. 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. telefono, Tablet, 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 contattare il servizio clienti al 155 oppure visitare la sezione Wind Informa su www.wind.it".

Appurato quanto sopra, il comportamento dell'operatore risulta essere assolutamente legittimo ed infatti al riguardo, Agcom con la Delibera n.132/11/CIR, conferma che: "E' noto che ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino, di volta in volta (vale a dire in occasione di ogni rimodulazione, a prescindere dai giustificati motivi generali indicati "a monte" nella contrattualistica, in ottemperanza a quanto previsto dal codice del consumo), gli adempimenti stabiliti nella predetta norma speciale (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni). Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto dell'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, 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 senza penali, per permettergli un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti. Atteso che nel caso di specie il comportamento dell'operatore è risultato conforme alla normativa, ne consegue che nessun indennizzo deve essere riconosciuto all'utente per la predetta rimodulazione, poiché lo stesso, ove insoddisfatto delle nuove condizioni, ben poteva migrare verso un altro operatore". Il Sig. Romeo, in ogni caso, nulla prova rispetto al proprio diniego di adesione alla modifica suddetta ed infatti, agli atti del giudizio non è possibile rilevare nessuna dichiarazione, comunicazione e/o reclamo alcuno dell'istante, volti ad evidenziare la propria volontà di non aderire alla modifica di cui sopra, né di avvalersi della facoltà di recesso. Alcun indennizzo a tale titolo, pertanto, può essere riconosciuto. Quanto alla sospensione, dalla documentazione in atti risulta che la comunicazione di avviso di sospensione delle linee sui sistemi Wind Tre, conseguente alla modifica delle condizioni contrattuali ed all'accertata morosità dell'istante, sia stata ricevuta dall'istante in data 8.1.2021, in epoca successiva alla sospensione del 2.12.20 e che la stessa sia stata riattivata solo in data 20.1.2021 a seguito di provvedimento GU5. Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo dell'art.5, comma 1, del Regolamento indennizzi dal 2.12.2020 al 20.12.2021 per un totale di 49 giorni e di € 367,50. Quanto alle altre domande valga quanto segue. Dalla disamina del procedimento emerge, da una parte, la posizione del convenuto che dimostra, con la documentazione prodotta unitamente alle proprie memorie difensive, di essersi attivato al fine di comunicare all'istante, in ben tre occasioni (in data 1.6.17, in data 5.4.18 ed in data 1.1.20), la modifica

delle condizioni contrattuali, nonché di avvisare il Sig. Romeo, della sospensione oramai prossima del servizio sulle sue due linee telefoniche, a seguito della riscontrata morosità dello stesso, più volte evidenziata in fattura. Dall'altra, l'odierno istante non ha provveduto a fornire prova certa di quanto eccepito ed infatti, non è possibile rilevare in atti alcun documento o comunicazione alcuna inviata da parte dello stesso e volta a dichiarare la propria volontà di non voler accettare la modifica delle condizioni contrattuali o di voler recedere dal contratto, allo stesso modo, non è possibile rilevare in atti una specifica degli importi che sarebbero stati versati in eccedenza rispetto a quanto stabilito originariamente nel contratto, si intende nel periodo precedente all'avvenuta modifica delle condizioni contrattuali, il medesimo non documenta altresì, la perdita dello "storico" numero di telefono, neanche con comunicazione o reclamo alcuno. Pertanto, ciò considerato, non può essere accolta la domanda dell'istante volta ad essere indennizzato per l'avvenuta modifica unilaterale da parte dell'operatore delle condizioni contrattuali, per la perdita della numerazione, né quella finalizzata ad ottenere il rimborso delle somme versate in eccedenza, dal momento che, come si è già avuto modo di evidenziare, non è stato provato il pagamento di quanto effettivamente versato, né è stata fornita un'indicazione precisa della differenza che l'operatore avrebbe dovuto rimborsare. Ciò che risulta agli atti è la morosità dell'istante, comprovata dalla documentazione prodotta da parte convenuta.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/03/2022, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 367,5 per la sospensione illegittima del servizio dal 2.12.2020 fino alla riattivazione del 20.1.2021.

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
Roberto Rizzi

f.to