

DETERMINA Fascicolo n. GU14/557182/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx M. - 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 Txxx M., del 12/10/2022 acquisita con protocollo n. 0292558 del 12/10/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Sig.ra Txxx M., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver richiesto, in data 15.5.21, l’attivazione della linea telefonica e adsl, con contratto che prevedeva un importo di € 28,99 al mese. Ciò nonostante, l’operatore non rispettava il contratto de quo, dal momento che venivano emesse fatture per € 34,99 mensili. La stessa pertanto, accortasi dell’errore di fatturazione (da novembre 2021), provvedeva a contattare l’operatore ed in detta occasione, lo stesso rispondeva che il contratto era stato rispettato e l’importo previsto di € 34,99 mensili era corretto. Stante un siffatto stato di cose, la Sig.ra Teofani provvedeva a recarsi presso il

negozio Wind Tre e dopo almeno tre incontri con il responsabile, le veniva confermata la sussistenza di un errore e che comunque, previa autorizzazione dell'operatore al negoziante, lo stesso si sarebbe preoccupato di rimborsare € 60,00 (l'ammontare delle fatture maggiorate) entro il mese di dicembre. Nulla di quanto dall'operatore promesso veniva posto in essere. L'istante, richiamato l'operatore nei primi giorni del mese di dicembre 2021, veniva ulteriormente informato dell'esistenza di anomalie sul contratto e di attendere di essere contattata da Wind Tre. In data 23.12.21, l'istante veniva quindi contattata telefonicamente dall'operatore che le comunicava il diritto al rimborso solo per i mesi di novembre 2021 e dicembre 2021, per la differenza di € 11,90; per il resto, dal mese di maggio a quello di novembre, non avrebbe invece avuto diritto ad alcun rimborso. In data 31.12.21, la Sig.ra Teofani riceveva una mail da parte dell'operatore in cui veniva comunicato che il rimborso, che le sarebbe stato stornato nella fattura di gennaio 2022, sarebbe stato di € 5,98 e non di € 11,90 come detto in precedenza. Per l'effetto, in data 12.10.22, l'istante inoltrava formale reclamo. Successivamente, la stessa veniva contattata dall'operatore che le proponeva di migrare il contratto in modo che, dal mese di febbraio 2022, sarebbero arrivate fatture da € 28,99 mensili. L'istante così provvedeva, pur senza aver ottenuto rimborso alcuno per i mesi precedenti. Dal mese di febbraio, considerato che l'operatore comunicava che il conto e l'iban all'utente intestati non risultavano validi, la stessa provvedeva a pagare le fatture presso i negozi di Wind Tre. Ciò nonostante, nel mese di aprile 2022, dopo aver ricevuto una telefonata da un call-center dell'operatore (Albania) che la informava di un prossimo distacco della linea per morosità, si recava al negozio ed in detta occasione, veniva a sapere che non risultava pagata la fattura di aprile. Pagata la fattura de quo, le veniva detto che risultava da pagare anche la fattura di febbraio e che in caso di omissione, l'operatore avrebbe provveduto al distacco della linea. Tornata a casa, l'istante si avvedeva che i pagamenti effettuati presso i negozi Wind Tre, in quei due giorni, erano per la medesima fattura. L'operatore affermava che i pagamenti effettuati presso i negozi non erano arrivati e pertanto la stessa, avrebbe dovuto mandare una mail con gli scontrini all'indirizzo di supporto ai clienti Wind Tre. L'istante si accorgeva peraltro, che l'operatore aveva provveduto a prelevare dal proprio conto corrente anche somme di denaro che non gli spettavano. Stando così le cose, contattato ripetutamente il gestore e non avendo neanche ricevuto risposta alcuna da parte dello stesso, la Sig.ra Teofani si vedeva costretta, una volta per tutte, a cambiare operatore. L'utente chiedeva quindi: "rimborso della differenza da me pagata per errore contratto, rimborso per le fatture pagate 2 volte in negozio, rimborso dei soldi prelevati dal conto corrente bancario con tariffa diversa dagli abbonamenti, quota per giornate di lavoro perse per recarmi presso i loro uffici e rimborso morale e psichico per il danno creatomi". La quantificazione dell'indennizzo richiesto dall'istante ammontava ad € 1000,00.

Si costituiva la Wind Tre, eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...In data 26/11/2021, perveniva la segnalazione del punto vendita per una verifica rispetto alla mancata attivazione di uno sconto relativo al contratto di rete fissa XXXXXX, recante il seguente testo: "AL CLIENTE NON È STATO APPLICATO LO SCONTO SUL FISSO DATO DAL CODICE PROMOZIONALE arh86ln INSERITO IN FASE DI ATTIVAZIONE PER SCONTARE IL FISSO A 22.99 MODEM E IVA INCLUSA. CHIEDIAMO NORMALIZZAZIONE DELLE FATTURE GRAZIE". Il reclamo veniva ritenuto infondato in quanto sul numero XXXXXX risultava attivata l'Offerta Mobile D GO.100 STAR+ EASY PAY, non in target per la convergenza dedicata agli operatori mobili virtuali. La convenuta comunicava l'esito del suindicato reclamo sia telefonicamente che tramite e-mail, inviata in data 26/11/2021 all'indirizzo XXXXXX: In data 22/12/2021, perveniva una nuova segnalazione da parte del punto vendita avente ad oggetto gli importi addebitati nella fattura n. W2134942571, relativa alla numerazione fissa oggetto di doglianza, di cui si riporta il testo: "Nella fattura w2134942571 l'importo di € 34.97 è errato perché è stato addebitato l'importo di € 28,99 più € 5,99 modem anziché € 22,99 più € 5.99 di modem, chiediamo ripristino e rimborso". Il Servizio Clienti, in data 24/12/2021, contattava l'istante presso il recapito mobile per comunicare l'accoglimento parziale del suindicato reclamo. Il Servizio Clienti, in accoglimento del reclamo, provvedeva ad emettere, in data 04/01/2022, la nota di credito n. 913942798 (All.7 Nota di credito n. 913942798), di importo pari ad € 5,98 iva inclusa, in compensazione parziale della fattura n. W2134942571. In data 31/12/2021, il Servizio Clienti di Wind Tre, riscontrava l'istante tramite e-mail, regolarmente inviata all'indirizzo XXXXXX. In data 24/01/2022 la Sig. Teofani contattava nuovamente il Servizio Clienti per avere informazioni in merito alle modalità di disattivazione dell'utenza e la convenuta, in ottica di customer operation, proponeva la variazione dell'offerta commerciale da piano tariffario INTERNET100 verso il piano tariffario INTERNET200, al costo di € 22,99 mensili con chiamate illimitate. A seguito di accettazione da parte del cliente veniva, pertanto, effettuata la variazione contrattuale (costo dell'offerta € 17,00 + modem €5,99, totale € 22,99/mese). In data

30/05/2022, perveniva la contestazione da parte dell'istante il quale sosteneva di aver effettuato più volte i pagamenti di cui produceva i relativi scontrini. Dalle verifiche contabili svolte, emergeva che i pagamenti degli scontrini esibiti dal cliente risultavano correttamente applicati alle seguenti fatture, relative alle utenze mobili suindicate: 96000078084429 pagamento del 23/02/2022 - 96000080729742 pagamento del 23/02/2022 - 96000082287698 pagamento del 22/04/2022 - 96000084871524 pagamento del 23/04/2022. L'unico pagamento eseguito due volte risulta essere quello del 23/04/22, inerente la fattura n. 96000084871524, tale importo veniva compensato sulla fattura n. W2210042251 relativa al contratto fisso, rimasta insoluta. Wind Tre riscontrava che gli addebiti di cui all'estratto conto allegato al formulario, correttamente emessi, afferivano alle seguenti fatture/ disposizioni contabili: - € 9,00 del 24/05/22 relativo alla fattura n. W2210042251 - € 13,98 del 13/05/22 relativo alla disposizione contabile n. 96000086330499 - € 13,98 del 01/06/22 relativo alla disposizione contabile n. 18930812098 La convenuta precisa di aver più volte contattato l'istante telefonicamente per informarlo della suindicata verifica contabile. La scrivente difesa precisa altresì che, nella fattispecie di offerta prepagata, non vengono emesse fatture cartacee bensì unicamente disposizioni contabili. Wind Tre, nelle more del presente procedimento, a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, procedeva al ricalcolo delle fatture relative all'utenza fissa, considerando l'offerta al costo di € 22,90, a decorrere dalla data di attivazione fino al ricalcolo della fattura: - W2116301636 per € 6,76 + Iva (Abbonamento Internet 200); - W2119412829 per € 4,90 + Iva (Abbonamento Internet 200); W2122528539 per € 4,90 + Iva (Abbonamento Internet 200); - W2125644945 per € 4,90 + Iva (Abbonamento Internet 200); - W2128727526 per € 4,90 + Iva (Abbonamento Internet 200); - W2131828469 per € 4,90 + Iva (Abbonamento Internet 200). A fronte della suindicata gestione contabile l'istante riceverà le relative note di credito. N.B.: si comunica a questo Ill.mo Corecom che le relative note di credito non sono ancora disponibili sui sistemi di Wind Tre, pertanto, sarà cura del Gestore esibirne le prove nel fascicolo documentale non appena possibile, e comunque in occasione dell'udienza di definizione. Si rappresenta che la convenuta ha messo in atto tutte le azioni necessarie al fine di risolvere la problematica avanzata dall'istante, variando l'offerta commerciale e normalizzando la posizione contabile, ne consegue che nessuna ulteriore somma risulta dovuta per l'utenza fissa XXXXXX, pertanto, su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. 4. Motivi di diritto. Le richieste formulate nel presente procedimento non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono nonché ribadite nella sezione in rito. Relativamente alle doglianze avanzate dall'istante e riguardanti la "differenza da me pagata per errore contratto", corre l'obbligo di precisare che l'eventuale fatturazione indebita trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante.... 5. Situazione amministrativa Il gestore Wind Tre rende noto che l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare dovuta al mancato pagamento delle seguenti fatture, emesse sul codice cliente di importo complessivo pari ad € 485,68, relative alle utenze fissa e mobili, comprensive delle rate degli apparati in vendita a rate. Tale importo insoluto non è definitivo in quanto non sono state ancora applicate le note di credito emesse a favore dell'istante: N.B. Data la numerosità delle fatture emesse non si allegano alla presente Memoria Difensiva, ma l'operatore si rende disponibile a fornirle nel caso l'ill.mo Corecom lo ritenga necessario. Wind Tre richiede in subordine, ex art. 1241 cc e ss, di operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, tenendo ad ogni modo conto nell'eventuale definizione del comportamento delle "parti" e di quanto indicato al comma 6 dell'art. 20 della Delibera 203/18/CONS".

Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può 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) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste

avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante l'erronea emissione da parte dell'operatore, a partire dal mese di novembre 2021, di fatture per € 34,99 mensili, in netto contrasto con l'importo inizialmente concordato nel contratto sottoscritto, che prevedeva il differente importo di € 28,99 mensili. Contro deduce l'operatore, innanzitutto, la carenza di supporto probatorio rispetto a quanto assunto in atti dall'istante e, ad integrazione di ciò, eccepisce la cessazione della materia del contendere, dal momento che Wind Tre, in data 4.1.22, avrebbe emesso la nota di credito n.913942798, dell'importo di € 5,98 iva inclusa, in compensazione parziale della fattura n.W2134942571 e, innanzi alle contestazioni di parte istante, avrebbe proposto la variazione dell'offerta commerciale, dal piano tariffario INTERNET100 verso il piano tariffario INTERNET200, al costo di € 22,99 mensili, con chiamate illimitate, che veniva accettato dalla Sig.ra Teofani. L'unico pagamento che effettivamente risulterebbe essere stato corrisposto due volte dall'istante, sarebbe quello del 23.4.22, inerente la fattura n.96000084871524, importo che veniva pertanto, compensato sulla fattura n.W2210042251 relativa al contratto fisso, poi rimasta insoluta. Al solo scopo conciliativo, Wind Tre, in considerazione dell'offerta di € 22,90, appunto accettata dall'istante, avrebbe promesso l'emissione di ulteriori note di credito, a decorrere dalla data di attivazione dell'abbonamento, per i seguenti importi: - W2116301636 per € 6,76 + Iva (Abbonamento Internet 200); -W2119412829 per € 4,90 + Iva (Abbonamento Internet 200); W2122528539 per € 4,90 + Iva (Abbonamento Internet 200); -W2125644945 per € 4,90 + Iva (Abbonamento Internet 200); -W2128727526 per € 4,90 + Iva (Abbonamento Internet 200); -W2131828469 per € 4,90 + Iva (Abbonamento Internet 200). Stando invece a quanto assunto dall'istante, l'operatore avrebbe evidenziato tutte circostanze non corrispondenti al vero ed inoltre, il medesimo non riconoscerebbe neanche l'autenticità delle firme apposte sul contratto esibito dal gestore, essendo peraltro in possesso di un contratto firmato, completamente difforme. Dalla documentazione in atti, risulterebbe, effettivamente, l'applicazione da parte dell'operatore, di un importo difforme rispetto a quello originariamente pattuito, vale a dire € 34,99 mensili, a fronte dell'importo corretto di € 28,99. Con riguardo alla modifica effettuata da parte dell'operatore del piano tariffario, rispetto a quello inizialmente pattuito, il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n.12/11 stabilisce che: "Sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. Cass. sentenza n. 10313/2004)". Ancora, il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n.29/12 evidenzia che: "Si deve riconoscere in favore dell'utente il diritto allo storno dell'insoluto qualora l'operatore abbia commesso errori nella fatturazione, addebitando all'utente costi non dovuti riferiti anche ad un'utenza mai richiesta, disconosciuta dall'utente mediante querela". Sullo stesso orientamento anche la Delibera n.22/10, emessa dal Corecom Lazio, nella quale viene deciso quanto segue: "Deve essere accolta l'istanza di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non abbia dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati". Conformi: il Corecom Lazio con la Delibera n.30/10, il Corecom Lazio con la Delibera n.44/10, Agcom con la Delibera n.13/10/CIR. Quest'ultima, in particolare, prescrive: "Qualora l'operatore recepisca in ritardo la variazione del piano tariffario richiesta dall'utente, quest'ultimo ha diritto al rimborso di quanto indebitamente fatturato rispetto al nuovo piano tariffario contrattualmente pattuito". Conformi: Agcom Delibera n.89/10/CIR, Agcom Delibera n.104/10/CIR, Agcom Delibera n.77/10/ CIR, Agcom Delibera n.138/10/CIR, anche Agcom che con la Delibera n.115/10/CIR, precisa quanto segue: "Deve essere accolta la richiesta dell'utente di rimborso delle somme fatturate in eccedenza rispetto a quanto previsto dal piano tariffario pattuito...In mancanza di prova contraria da parte dell'operatore, anche tali importi dovranno essere rimborsati dall'utente". Sulla medesima linea anche la Delibera Agcom n.126/10/ CIR: "L'operatore è tenuto a rimborsare l'utente delle somme richieste in eccedenza rispetto al piano tariffario contrattualmente pattuito". Conformi: Agcom Delibera n.77/11/CIR, Agcom Delibera n.110/12/CIR, Agcom Delibera n.37/11/CIR. Peraltro, ad integrazione di quanto sopra emerso ed evidenziato, qualora l'operatore non fornisca alcuna motivazione circa l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere il rimborso di quanto indebitamente fatturatogli. A conferma, interviene l'Agcom con la Delibera n.79/12/CIR, nella quale specifica che "Nel caso di specie risulta provato che l'operatore abbia applicato all'utente una tariffa diversa da quella contrattualmente pattuita. L'operatore, per escludere la propria responsabilità avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In tal caso, peraltro, il gestore avrebbe dovuto anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici: l'utente

infatti deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore avrebbe anche dovuto dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. Vista la mancanza di prova su quanto sopra, l'operatore deve essere condannato al rimborso delle somme illegittimamente richieste all'utente". E ancora, Agcom con la Delibera n.119/12/CIR sottolinea ulteriormente che: "L'operatore è tenuto a rimborsare all'utente le somme richieste in eccedenza rispetto al piano tariffario contrattualmente pattuito, qualora non sia in grado di fornire la prova di aver raccolto il consenso dell'utente alla modifica della tariffazione in concreto applicata" e così anche il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n.11/12: "Qualora all'esito dell'attività istruttoria risulti che l'operatore ha fatturato all'utente importi maggiori di quelli risultanti dal contratto sottoscritto dalle parti, lo stesso operatore è tenuto a stornare gli importi così come accertati durante il procedimento". Conformi: Corecom Lazio con la Delibera n.9/10: "Deve essere accolta la domanda di rimborso formulata dall'utente qualora risulti provato che l'operatore non abbia applicato il profilo tariffario sottoscritto dall'utente", Corecom Lazio Delibera n.56/10, Corecom Lazio Delibera n.74/12, Corecom Lazio Delibera n.46/12, Corecom Lazio Delibera n.61/12 "...deve essere accolta la richiesta dell'utente di storno delle fatture contestate, poiché contenenti addebiti maggiori di quanto contrattualmente pattuito", Corecom Lombardia Delibera n.6/10. La delibera Agcom n.418/07/CONS e successive integrazioni, in particolare, evidenziano ancora una volta, l'importanza della correttezza del comportamento che deve tenere l'operatore nei confronti dell'utente e così: "...sono posti a carico dell'operatore telefonico specifici doveri di trasparenza e correttezza nella fatturazione, il cui adempimento è finalizzato a rendere pienamente comprensibile all'utente la bolletta telefonica, in particolare nel caso di adesione ad opzioni o promozioni con le quali l'operatore, dietro corrispettivo, si impegna a fornire all'utente una quantità di servizi predeterminata. L'importanza e la funzionalità di un simile obbligo rispetto all'attribuzione all'abbonato di un'effettiva potestà di controllo e sorveglianza sulle spese sono state peraltro anche sottolineate dalla direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio n.2002/22/CE, e sono altresì confermate dalla previsione di una conseguenza sanzionatoria in caso di inadempimento di tale obbligo da parte dell'operatore (ex articolo 7, delibera n. 418/07/CONS, che opera un richiamo quoad poenam all'articolo 98, comma 16 del codice delle comunicazioni elettroniche). Proprio rispetto ai suddetti obblighi va valutata la condotta dell'operatore". Nel caso che ci riguarda, l'applicazione da parte dell'operatore di un piano tariffario difforme rispetto a quello sottoscritto, in ogni caso, viene confermato ulteriormente dalla stessa Wind Tre che, da una parte, come dichiara nelle proprie memorie, ammette l'avvenuto doppio pagamento da parte dell'utente della medesima fattura per un importo di € 13,98, di cui deposita la nota di credito per € 5,98 e dall'altra, in considerazione della proposta di migrazione dell'offerta commerciale dal piano tariffario INTERNET100, verso il piano tariffario INTERNET200, al costo di € 22,99 mensili, con chiamate illimitate, dichiara di voler emettere delle ulteriori note di credito a favore dello stesso, a compensazione del disagio arrecato: -W2116301636 per € 6,76 + Iva; -W2119412829 per € 4,90 + Iva; -W2122528539 per € 4,90 + Iva; -W2125644945 per € 4,90 + Iva; -W2128727526 per € 4,90 + Iva; -W2131828469 per € 4,90 + Iva. A proposito del contratto de quo, che l'operatore assume essere stato accettato dall'istante, la medesima contesta la veridicità della firma che risulta essere stata apposta in calce a detto contratto; a tal riguardo, si ritiene necessario rammentare che l'art.221 e seguenti C.p.c., per il disconoscimento di una firma, prevede l'istituto della querela di falso che può essere esperita in qualsiasi stato e grado di un procedimento, sia in via principale, che in via incidentale e deve essere proposta dalla parte interessata. Nel caso de quo, nessuna querela di falso risulta essere stata proposta dall'istante e pertanto, in difetto, non può essere accolta la sua eccezione circa la contestazione sulla veridicità della propria firma, che la stessa assume non aver mai apposto in calce al contratto in questione. Risulta, in ogni caso, palese che l'operatore, con il proprio comportamento concludente ha voluto riconoscere quanto eccepito dall'istante, seppur promettendo un rimborso parziale, in virtù del quale, non può trovare accoglimento l'eccezione dell'avvenuta cessazione della materia del contendere e così, è corretto che Wind Tre storni dalla posizione debitoria dell'utente l'importo di € 66,02 (€ 6,00 -differenza tra € 34,99, l'importo applicato dall'operatore ed € 28,99, l'importo originariamente previsto nel contratto- x 12 mesi, da novembre 2021 a novembre 2022, detratti € 5,98, già accreditati dall'operatore). Come ammesso dallo stesso operatore, l'istante avrebbe altresì, corrisposto a Wind Tre, per ben due volte, l'importo di € 13,98, con un pagamento effettuato a febbraio 2022 ed un altro nel mese di aprile 2022 per la medesima fattura. Pertanto, dovrà essere stornato dalla posizione debitoria dell'istante anche detto importo che, aggiunto a quello sopra riportato di € 66,02, ammonterà a complessive € 80,00. Considerato poi che l'operatore, a compensazione del disagio arrecato, avrebbe dichiarato nelle proprie memorie, di voler emettere le seguenti note di credito a favore della Sig.ra Teofani: -W2116301636 per € 6,76

+ Iva; -W2119412829 per € 4,90 + Iva; -W2122528539 per € 4,90 + Iva; -W2125644945 per € 4,90 + Iva; -W2128727526 per € 4,90 + Iva; -W2131828469 per € 4,90 + Iva, per il complessivo importo di € 31,26, lo stesso, sarà tenuto ad emettere dette note di credito, oltre però allo storno di € 48,74 (€ 80,00 - € 31,26). L'operatore inoltre, eccepisce la sussistenza, ancora ad oggi, di una situazione debitoria a carico dell'istante per € 485,68. Nessuna fattura però o prova alcuna viene prodotta dal gestore, in grado di avallare l'effettiva sopravvivenza di un credito a proprio favore. L'istante poi, fa riferimento ad un reclamo inviato all'operatore in data 12.10.22, ma agli atti del procedimento non è possibile rinvenire alcun reclamo formale e scritto che sia e per l'effetto, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/10/2022, è tenuta a corrispondere a favore dell'istante gli importi delle seguenti note di credito: -W2116301636 per € 6,76 + Iva; -W2119412829 per € 4,90 + Iva; -W2122528539 per € 4,90 + Iva; -W2125644945 per € 4,90 + Iva; -W2128727526 per € 4,90 + Iva; -W2131828469 per € 4,90 + Iva., per un totale di € 31,26, nonché a stornare dalla posizione debitoria dell'istante l'importo ulteriore di € 48,74.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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