

DELIBERA N. 122
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
WIND TRE (GU14/21003/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 03/07/2019;

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. 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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”* (di seguito *“Regolamento sugli indennizzi”*), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX del 24/09/2018 acquisita con protocollo N. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 4/9/2018, l'utente ha presentato istanza di definizione come specificato in premessa. L'istante ha lamentato fatturazioni ingiustificate nei

confronti della Società Wind TRE X che per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto il 9/5/2015, alla scadenza di un precedente vincolo in essere con H3G, nuovo piano tariffario (da TOP INFINITO a 3POWER10);
- il punto vendita consegnava la nuova SIM affermando che entro pochi giorni sarebbe stata fatta la portabilità sul numero 347XXX262 con applicazione della nuova offerta;
- alla scadenza del nuovo vincolo (novembre 2017) parte istante ha cambiato operatore e in quell'occasione ha scoperto di avere due numeri attivi con H3G (oltre al 347XXX262 anche il numero 392XXX562 del quale non era a conoscenza e mai utilizzato;
- parte istante si è recata nel punto vendita e dichiara esserle stato riferito che si trattava di un errore in quanto non era stata effettuata la c.d. "normalizzazione", ovvero la eliminazione del numero transitorio che era stato attivato nelle more del passaggio al nuovo piano tariffario; come conseguenza sono state emesse e addebitate sulla carta di credito dell'istante tutte le fatture emesse sul numero 392XXX562 relative al vecchio piano tariffario TOP INFINITO per un totale di circa 800€;
- in data 14/12/2017 parte istante ha inviato raccomandata chiedendo il rimborso delle somme ingiustamente addebitate ma la richiesta non ha avuto alcun riscontro. In data 2/5/2018 è stato inoltrato reclamo cui WindTre ha risposto che "la disattivazione dell'utenza 39XXX562 a seguito di portabilità interna non è stata gestita perché mancante del modulo specifico".
- WindTre ha riconosciuto € 60 per mancata risposta al reclamo.

Richieste: 1) rimborso degli importi addebitati relativamente all'utenza 392XXX562 per un totale di circa euro 800,00; 2) storno di eventuali insoluti relativi alla medesima utenza; 3) indennizzo per i disagi subiti, per le errate/mancate informazioni ricevute, per il tempo impiegato per il disbrigo della controversia e ogni altro disagio dovuto al comportamento scorretto nei miei confronti ai sensi della carta dei servizi e della normativa a tutela del consumatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind, con memoria prot. 0239188 del 21/12/2018 rileva che l'istante afferma di aver aderito ad una nuova offerta commerciale e di essere a conoscenza della portabilità interna intervenuta tra le due sim, affermando altresì di aver ricevuto una nuova sim. L'operatore ricostruisce cronologicamente i fatti che hanno portato all'attuale vertenza.

- In data 13.12.2011 il cliente attivava il n. 392XXX072 con piano tariffario To 800, abbinato al terminale Samsung Galaxy SII in modalità vendita a rate 30 mesi. Tale numerazione, assegnata automaticamente dal sistema, viene sovrascritta dal n. 347XXX262 mediante portabilità da altro gestore.
- In data 12/05/2014 veniva effettuato cambio piano tariffario mediante registrazione vocale verso Top Infinito.
- In data 09.05.2015 veniva attivata la sim n. 391XXX524 con piano tariffario 3 Power 10/ Scegli 30 con opzione All-in One, abbinata al terminale Apple iPhone 6 64 Gb Silver, in modalità vendita a rate e vincolo di 30 mesi.
- In data 29.05.2015 veniva trasferito il n. 347XXX262 sull'ultimo n. attivato 391XXX524, mediante portabilità interna, senza disattivazione della sim di origine alla quale il sistema, in seguito a portabilità interna, assegna automaticamente il n. 392XXX562 (associato al Top Infinito). Wind precisa, allegando al riguardo una schermata, che non veniva richiesta contestualmente anche la disattivazione della sim di origine, che rimaneva quindi attiva con il piano Top Infinito e alla quale veniva assegnato in automatico dal sistema il n. 39XXX562. A parere di Wind la disattivazione della sim di origine doveva essere richiesta esplicitamente dalla cliente in fase di portabilità interna o successivamente e ciò non è mai avvenuto. L'operatore evidenzia inoltre che l'istante non ha mai

inviato reclami scritti dal 2015 al 2017. Solo in data 1/6/2017 per richiedere l'invio di copia del contratto. A tale richiesta è stata fornita risposta in data 3/6/2017. L'invio di un reclamo scritto da parte istante, a parere del gestore, avrebbe senz'altro permesso a Wind Tre di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente le delucidazioni del caso, nonché procedere con la disattivazione qualora il cliente l'avesse richiesta. Wind ritiene pertanto sussistere la fattispecie di concorso del fatto colposo del creditore, le cui conseguenze sono tali da far venire meno il diritto al rimborso di tali importi.

- In data 14/11/2017 il cliente disattivava il n. 347xxx262 per portabilità verso altro gestore.
- In data 01.12.2017 veniva effettuata dal cliente mediante rivenditore una conversione da Abbonamento a Ricaricabile del n. oggetto di contestazione 392XXX562; in questo modo veniva cessata la fatturazione.
- Il cliente inviava una raccomandata per il disconoscimento dell'utenza *de quo*; lo stesso non è stato accolto in quanto non si trattava di furto d'identità, ma di un numero che si era generato a sistema per effetto di una portabilità interna. Ad ogni buon conto si provvedeva a disattivare tale numerazione. A fronte di un ulteriore reclamo sempre per disconoscimento di tale numerazione veniva risposto in data 08.05.2018 e, in tale occasione si riconosceva l'indennizzo massimo previsto dalla Carta Servizi di euro 60 per mancata risposta al reclamo. Wind ritiene pertanto infondate tutte le richieste di parte istante, compresa quelle relativa all'indennizzo.

3. La replica dell'istante

Parte istante con nota Prot. 0242321 del 28/12/2018 ribadisce di non essere mai stata a conoscenza dell'attivazione di un nuovo numero e di non avere mai ricevuto alcuna fattura relativa all'utenza 392XXX562. Si è accorta degli addebiti solo nel momento in cui ha cambiato operatore, inviando reclamo non appena venuta a conoscenza dell'accaduto. Ritiene comunque che la "normalizzazione" spetti all'operatore telefonico e non al cliente.

Parte istante ritiene inoltre non plausibile la risposta di Wind circa la necessità di inviare un modulo specifico per la disattivazione dell'utenza in contestazione in quanto aveva contestato il fatto di non essere a conoscenza dell'esistenza di tale numerazione.

4. Motivazione della decisione

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

a) Per quanto attiene le richieste sub 1) e sub 2) di rimborso e storno degli importi addebitati relativamente all'utenza 392XXX562, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono accolte. Parte istante e Wind allegano il contratto sottoscritto il 9/5/2015 relativo alla attivazione del "Numero Videofonino/Chiavetta Internet Veloce3": 391XXX524 Offerta 3Power10/Scegli 30. Dalle dichiarazioni di entrambe le parti si rileva che tale nuova offerta era stata attivata per essere in seguito trasferita - tramite portabilità interna - sul numero "storico" di parte istante 347XXX262; trasferimento effettivamente avvenuto il 29/5/2015 (come dichiarato da Wind).

Nel predetto contratto non viene invece riportato, né ciò è presente nelle condizioni generali di contratto allegate dall'operatore, che in caso di portabilità interna il cliente accetti che a seguito del processo di trasferimento del numero venga attribuito alla sim di origine un nuovo numero telefonico e che sia onere dell'utente stesso provvedere alla disattivazione.

A seguito del reclamo presentato dall'istante il 6/12/2017 (ricevuto dal Wind il 18/12/2017) circa la fatturazione indebita su un numero che parte istante dichiarava essere sconosciuto, l'operatore non documenta di avere fornito alcuna spiegazione plausibile al riguardo, tanto che parte istante ha inviato un successivo reclamo il 2/5/2018 ed infine ha presentato istanza di conciliazione al Corecom. Anche la risposta fornita dall'operatore al reclamo del 2/5/2018 non può ritenersi chiarificatrice della questione. Il gestore infatti imputa la mancata disattivazione - a seguito di portabilità interna -del

numero 392XXX562, alla mancanza del modulo specifico, tralasciando di fornire giustificazioni all'istante circa le motivazioni per cui tale numero contestato era stato attivato.

Cio' premesso, pertanto, in atti non risulta alcuna documentazione idonea ad attestare che l'istante fosse a conoscenza della necessità di disattivare la sim di origine a seguito di portabilità interna, non esistendo alcuna clausola contrattuale al riguardo sottoscritta.

Ne consegue che parte istante ha diritto allo storno e/o al rimborso integrale di quanto pagato relativamente all'utenza 392XXX562 dalla data della attivazione fino alla disattivazione della stessa, tenuto conto che il gestore relativamente a tale numerazione non ha contestato la presenza di insoluti.

b) Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto 3) di indennizzo per i disagi subiti, per le errate/mancate informazioni ricevute, per il tempo impiegato per il disbrigo della controversia e ogni altro disagio dovuto al comportamento scorretto ai sensi della carta dei servizi e della normativa a tutela del consumatore, la stessa si intende respinta in quanto gli indennizzi richiesti attengono a fattispecie non ricomprese nel Regolamento Indennizzi.

Si ritiene inoltre che il disagio lamentato da parte istante trovi adeguato ristoro nella decisione assunta nel precedente punto a) tenuto conto che il primo reclamo è stato presentato dopo oltre 2 anni dalla attivazione dell'utenza di cui trattasi e che il gestore ha già riconosciuto a parte istante un indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi della propria carta servizi.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Accoglie parzialmente l'istanza di Pivanti nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa. La Società Wind Tre è tenuta al rimborso integrale di quanto pagato da parte istante relativamente alla utenza 392XXX562 nonché allo storno integrale degli importi eventualmente insoluti ed al ritiro a propria cura e spese della eventuale pratica del recupero del credito relativo alla medesima utenza.

La società Wind Tre è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

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.

Bologna, 03 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi