

**DELIBERA N. 30/2022**

**XXX/WINDTRE SPA  
(GU14/444258/2022)**

**Il Corecom Umbria**

**NELLA** riunione del 06/10/2022;

**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;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

**VISTO** l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

**VISTA** la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** l’istanza di SABINA BURATTINI del 21/07/2021 acquisita con protocollo n. 0315809 del 21/07/2021;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alle numerazioni di tipo privato XX, XX e XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) aveva un contratto per il servizio voce sulla numerazione XX e Fibra FTTC Internet 200, dal 24/09/2018. Il predetto contratto includeva una sim dati 100 giga sulla numerazione XX e una offerta vantaggiosa sulla sim ricaricabile, voce e dati, corrispondente al numero XX, per cui Windtre applicava la tariffa di Euro 6,99, di cui 0,99 per rata telefono;
- b) con raccomandata a/r del 16/11/2020 chiedeva il trasloco della linea e dei servizi presso la nuova abitazione, in cui si trasferiva all'inizio di dicembre 2020;
- c) a gennaio 2021 c'è stato un primo intervento di un tecnico, il 26/01/2021, interveniva un secondo tecnico, il quale ignorava quanto verificato dal precedente e non interveniva;
- d) sollecitava più volte il trasloco al servizio clienti;
- e) è stato fissato un appuntamento per un ulteriore intervento il 05/02/2021, ma il tecnico non si è presentato;
- f) in data 17/02/2021, riceveva un sms in cui si comunicava in maniera laconica che non era stato possibile procedere;
- g) il 18/02/2021, riceveva altro sms in cui Windtre comunicava che la formula tariffaria del cellulare XX, All Inclusive Unlimited, era stata disattivata e che avrebbe continuato a fruire della predetta formula con il pagamento di Euro 12,00 anziché 7,00 mensili;
- h) ha contestato prontamente le modifiche unilaterali del contratto ed ha insistito con il Servizio Clienti per il trasloco della linea e dei servizi: il gestore comunicava di essere in procinto di disattivare tutti i servizi, in quanto un tecnico avrebbe dichiarato che aveva rifiutato gli interventi, circostanza falsa;
- i) è stato fissato un appuntamento per un ulteriore intervento il 05/02/2021, ma il tecnico non si è presentato;
- l) per evitare la disattivazione delle utenze chiedeva la migrazione della numerazione ricaricabile 3881966754, e contestualmente inviava pec a Windtre per il mantenimento della rateazione per il telefono, come da Delibera 487/18/CONS;
- m) pur non avendo traslocato la linea e quindi non avendo dato più alcun servizio dal 15/12/2020, l'operatore ha continuato ad addebitare sul conto corrente fatture non dovute, per i mesi di dicembre 2020 (fattura del 12/12/2020, di Euro 28,90) e gennaio 2021, per l'importo di Euro 57,80 ed ha emesso la fattura del 12/02/2021, di Euro 28,90 contenente gli addebiti per tutto il mese di febbraio 2021;
- n) in base al contratto, inoltre, addebita la somma di Euro 2,00, oltre Iva, per rate modem, in spregio della 348/18/CONS sul modem libero;
- o) in sede di procedimento GU5/396609/2021, nonostante l'adozione del provvedimento temporaneo, non ha provveduto ad effettuare il trasloco e per l'ennesima volta, in data 04/03/2021, il tecnico che doveva provvedere non si è presentato, facendo presente telefonicamente che non avrebbe effettuato l'intervento, in quanto sarebbe stato necessario passare un cavo presso una abitazione privata;
- p) con pec del 05/03/2021 dava disdetta al contratto, con richiesta di cessazione della fatturazione, della linea telefonica fissa, nonché della numerazione dati 3200339429, del servizio Fibra e di ogni

altro servizio connesso al predetto contratto, avendo già provveduto a migrare la numerazione mobile XX;

q) nonostante la disdetta, la pendenza del procedimento UG, nonché la richiesta di conservazione della rateazione del telefono, la società ha continuato e continua a tutt'oggi a fatturare, relativamente alla numerazione dati XX, di cui è stata chiesta la cessazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) cessazione del contratto in esenzione costi e di tutte le numerazioni associate;

II) storno dell'insoluto;

III) rimborso delle rate del modem;

IV) indennizzo per mancato trasloco dal 15/12/2020 al 5/3/2021;

V) mantenimento della rateizzazione per il telefono;

VI) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

VII) indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario mai richiesto sulla numerazione XX, dal 01/04/2021, alla cessazione.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) in relazione alla linea XX, questa veniva attivata il 24 settembre 2018 in accesso FIBRA FTTC VULA con modem in vendita rateizzata e cessava il 17 febbraio 2021;

2) in data 30/10/2018 veniva attivata la la sim dati 100 giga con numerazione XX, cessata in data 03/09/2021;

2) in data 02/03/2016 veniva attivata la sim voce prepagata XX, in data 22/07/2019 veniva abbinato a questo contratto l'acquisto di un terminale mobile in vendita rateizzata con offerta telefono incluso. Il contratto veniva cessato in data 02/03/2021 con migrazione verso altro gestore;

3) in data 20/11/2020 perveniva richiesta di trasloco dall'istante per la numerazione fissa XX, la richiesta veniva evasa in pari data con l'invio dell'ordine 1-517267722499 da parte del reparto tecnico;

4) il 14/01/2021 perveniva una pec dall'istante di sollecito trasloco, il reclamo veniva gestito in pari data e ritenuto non fondato in quanto l'ordine di trasloco era in lavorazione rispettando le tempistiche previste dalle condizioni generali di contratto, l'istante veniva informato dell'esito del reclamo tramite contatto outbound, oltre all'invio di e-mail di risposta;

5) il 12/02/2021 l'ordine di trasloco riceveva un KO tecnico da TI con la seguente motivazione tecnica: "Il Cliente finale rifiuta l'intervento per tubazioni interne ostruite";

6) in data 17/02/2021 a seguito del KO tecnico di trasloco veniva inviato un SMS informativo all'istante e predisposta la cessazione del contratto XX relativo all'utenza fissa XX in esenzione costi;

7) il data 19/02/2021 l'istante presentava presso il Corecom Umbria il procedimento di urgenza GU5/396609/2021 per sollecitare il trasloco dell'utenza XX; il gestore comunicava la possibilità di recupero della numerazione XX e procedeva all'inserimento di un ordine di attivazione di un nuovo contratto;

8) in data 04/03/2021 a seguito della sospensione dell'ordine di attivazione da parte di TIM con motivazione "Tubazione di accesso satura/insufficiente" l'istante stesso - informato della necessità di un intervento tecnico e del recupero dei rispettivi permessi- richiedeva l'annullamento dell'ordine di attivazione;

9) il 22/02/2021 e 27/03/2021 pervenivano due pec di reclamo dall'istante, con richiesta di cessazione delle utenze attive e contestazione delle fatture emesse; il reclamo veniva riscontrato il

29/03/2021 e ritenuto non fondato in quanto il contratto risultava cessato in data 17/02/2021 in esenzione spese, pertanto le fatture emesse risultavano di competenza dell'istante;

10) l'istante risultava irreperibile a vari tentativi di contatto, pertanto si inviava una pec di riscontro negativo;

11) il gestore ha informato il cliente delle difficoltà tecniche per il trasloco, pertanto alcuna responsabilità può essere ascritta: Wind Tre acquisisce i servizi in Fibra FTTC-VULA dall'operatore Wholesale, pertanto, in caso di assenza delle risorse non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla convenuta, in quanto trattasi di una causa di forza maggiore;

12) per quanto concerne il modem, l'offerta scelta dall'istante prevedeva l'acquisto di tale apparato e per i clienti fissi con accessi in ULL/VULL/WLR/FTTC, già a partire dal 03/09/2018, Windtre metteva a disposizione l'offerta Absolute senza vincolo di vendita dell'apparato; la delibera 348/18/CONS si applica inoltre ai contratti attivi, non prevedendo il rimborso dei ratei pagati fino alla cessazione del contratto;

13) a seguito della disattivazione per recesso del contratto XX relativo all'utenza XX e del relativo apparato modem avvenuta in data 17/02/2021, non sono state addebitate rate modem successive alla data di cessazione né costi di disattivazione;

14) in relazione alla sim dati XXX, sono stati stornati i canoni con l'emissione di note di credito;

15) circa la sim voce prepagata XX abbinata al terminale con offerta Telefono Incluso, fino alla cessazione avvenuta in data 02/03/2021, il canone mensile addebitato è stato di € 6,99;

16) a titolo di caring, a seguito dell'emissione dell'addebito n. X di € 80,11, sta procedendo allo storno dell'importo di € 70,21 relativo alla Rata finale Telefono Incluso, rimanendo a carico dell'istante l'importo di € 9,9 relativo alle rate a scadere del terminale;

17) i reclami sono stati riscontrati;

18) le condizioni contrattuali prevedono che il trasloco non è sempre garantito: "...dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente ed, in generale, le tempistiche non imputabili a Wind" (art. 2.1).

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

L'istante ha poi prodotto memorie di replica che tuttavia non possono essere prese in considerazione ai fini della presente decisione, in quanto risultano depositate oltre i termini indicati nell'avvio del procedimento dell'11 agosto 2021, come previsti dall'articolo 16, comma 2 del Regolamento.

Il Responsabile del procedimento, in data 17 maggio 2022, chiedeva a Tim, in qualità di operatore terzo, di voler comunicare le risultanze dei propri gestionali in riferimento alla numerazione XX, con particolare riguardo alla richiesta di trasloco della linea e ad eventuali problematiche riscontrate, nell'arco temporale novembre 2020 - marzo 2021. Tim riscontrava la richiesta il 24 maggio successivo, comunicando l'impossibilità di risalire ai dati richiesti.

L'istante ha prodotto ulteriori scritti, successivamente al riscontro di Tim, anche questi irricevibili in quanto al di fuori dei termini istruttori concessi.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di cessazione del contratto, tenuto conto del fatto che il gestore, nelle proprie memorie, ha comunicato che sia l'utenza fissa che le due utenze mobili risultano cessate.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito evidenziati.

In relazione alla richiesta di trasloco, è pacifico fra le parti che l'istante ha chiesto il trasferimento della linea fissa ad altro indirizzo a mezzo raccomandata, ricevuta dall'operatore il 19 novembre 2020. E' inoltre pacifico che la procedura di trasloco non è stata perfezionata: Wind riferisce infatti che il 12 febbraio 2021 riceveva un KO tecnico da TI, con causale "il cliente finale rifiuta l'intervento per tubazioni interne ostruite".

A questo proposito, il Responsabile del procedimento, con nota del 17 maggio 2022, chiedeva all'operatore terzo Tim di fornire chiarimenti in merito. La richiesta è stata evasa in data 24 maggio 2022, quando Tim comunicava che non poteva risalire ai dati richiesti. Alla luce di quanto precede, considerato che Wind ha prodotto mere dichiarazioni e schermate provenienti dai propri sistemi gestionali in uso, e che Tim non ha potuto fornire i chiarimenti richiesti con la nota del 17 maggio 2022, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1 del Regolamento indennizzi. Pertanto, tenuto conto del fatto che la richiesta di trasloco, inviata con raccomandata a/r, è stata ricevuta da Wind il 19 novembre 2020, considerato che dalla Carta dei Servizi del gestore si evince che Wind attiva il servizio entro il settantesimo giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di trasloco (art. 2.1), ricordato che la linea cessava il 17 febbraio 2021, spetta all'utente, in base agli articoli 4, comma 1 e 13 comma 2 del Regolamento indennizzi la somma di euro 350,00 (7,50 euro/die X 20gg, calcolati dal 28 gennaio 2021 al 17 febbraio 2021, con l'aumento di 1/3 per la componente dati in quanto Fibra).

In relazione alla numerazione XX, l'istante contesta il profilo tariffario, asserendo che con SMS del 18 febbraio 2021 veniva informata della disattivazione del profilo All Inclusive Unlimited e che il costo sarebbe passato da 7 a 12 euro mensili.

Il gestore afferma tuttavia che dall'attivazione e fino alla cessazione della linea, avvenuta il 2 marzo 2021 per migrazione, il canone mensile è stato sempre di 6,99 euro e che, a titolo di caring, stava procedendo allo storno della rata finale del terminale acquistato. In relazione a tanto, poiché il gestore conferma l'importo dei costi mensili come ritenuti corretti dall'istante, considerato che l'utente non ha versato agli atti alcuna documentazione contabile da cui poter evincere l'effettiva modifica del pianto tariffario, la richiesta di storno/rimborso degli addebiti riferiti alla linea XX e di indennizzo per applicazione di un piano tariffario difforme da quello pattuito non possono essere accolte.

Per quanto concerne poi l'utenza XX, l'utente lamenta la tardiva gestione del recesso e l'applicazione di costi difformi rispetto a quelli contrattualizzati. Al proposito, il gestore rileva che, in ottica di caring, ha provveduto a stornare gli addebiti riferiti a detta numerazione a decorrere dalla fattura n. X del 12 febbraio 2021 e fino alla fine del ciclo contabile: in punto, pertanto, considerato che l'istante stesso dichiara che la disdetta risale al 5 marzo 2021, va dichiarata cessata la materia del contendere. In ordine poi alla contestazione riguardante l'ammontare degli importi addebitati, oltre al fatto che l'istante non produce alcuna documentazione idonea alla verifica del piano tariffario sottoscritto, va rilevato che l'errata fatturazione non dà luogo ad indennizzo, ma solamente al rimborso/storno degli addebiti, con la conseguenza che la richiesta di indennizzo non può essere accolta.

In relazione alle contestazioni riguardanti il modem, si evidenzia quanto segue.

L'istante dichiara che il gestore non ha rispettato quanto stabilito nella delibera Agcom 348/18/CONS, senza tuttavia senza dettagliare e circostanziare il comportamento asseritamente scorretto di Wind. La delibera, infatti prevede varie condotte in capo agli operatori (si veda, ad esempio, quanto previsto agli articoli 1, comma 3; 3, commi 4 e 5; 4, commi 1, 2 e 3) e l'istante non ha specificato quale sia stata la violazione da parte di Wind. Nel Vocal Order in atti, inoltre, la cliente accetta espressamente l'offerta comprensiva di modem fisso con WiFi di ultima generazione per connettere tutti i dispositivi, in vendita abbinata con rata di due euro per 48 mesi con eventuale rata finale. A questo proposito, va comunque evidenziato che l'operatore ha affermato che non è stata addebitata alcuna rata successivamente alla cessazione della linea, né costi di disattivazione.

Per quanto concerne poi le somme pagate sino alla cessazione del contratto, si ritiene che le stesse siano dovute sino alla data del 15 dicembre 2020, data di interruzione dei servizi, considerato che le stesse risultano conformi a quelle contrattualizzate e che il dispositivo è rimasto nella disponibilità ed in uso da parte dell'istante per tutta la durata del contratto e sino al 10 marzo 2021.

L'istante, pertanto, ha diritto al rimborso/storno degli addebiti riguardanti la linea fissa, comprese le rate del modem, a decorrere dal 15 dicembre 2020, data di interruzione dei servizi per mancato trasloco, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Per quanto concerne la richiesta di mantenimento della rateizzazione del telefono cellulare, appare cessata la materia del contendere in quanto il gestore ha dichiarato nella propria memoria di procedere allo storno dell'importo della rata finale, essendo rimasta a carico dell'utente solamente l'importo di euro 9,90 relativo alle rate a scadere.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta: l'unico reclamo depositato dall'istante agli atti è del 20 febbraio 2021, rispetto al quale il gestore ha fornito risposta nelle proprie memorie depositate in sede di procedimento GU5 nelle date dell'1 e 2 marzo 2021.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli eventuali rimborsi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

**1.** in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra X X, via della X della X X, X – X X, per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore WindTre SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- versare all'istante la somma di euro 350,00 (trecentocinquanta), ai sensi degli articoli 4, comma 1 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Gli eventuali rimborsi come sopra determinati andranno maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 6 ottobre 2022

**IL PRESIDENTE**

Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*  
Beatrice Cairoli