

DELIBERA n°_59_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/516337/2022)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 09/11/2022;

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;

VISTO il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS che modifica la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011

VISTO il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 09/04/2022 acquisita con protocollo n. 0121136 del 09/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di Telefonia fissa XXXXXXXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, dichiara quanto segue: "Nella precedente conciliazione, relativa al modem libero, wind mi ha rimborsato la cifra erroneamente prelevata. A partire dalla fattura W2122315035 del 12/08/2021 hanno aggiunto in fattura la voce "Abbonamento internet" per un importo di 4 euro. Una tantum hanno effettuato un rimborso con la dicitura "Sconto fino al termine rate modem". A partire dalla fattura W2134732787 del 12/12/2021, hanno conglobato tutte le voci in un unico "Abbonamento Wind Home" per un importo di 27,56 euro i.c., non distante dai 26 euro quando era compresa la rata modem. Evidenzio il fatto che in tutte le fatture, dalla prima all'ultima è presente la voce "Internet a casa illimitato con Wind Home INCLUSO". A questo punto chiedo la conclusione del contratto senza oneri a mio carico. Il mio desiderio è quello di interrompere i rapporti con questa azienda, Wind tre, che più volte ha dimostrato la sua scorrettezza. Con il verdetto definitivo sul modem libero, ho chiesto alla Wind di adeguarsi. La conclusione è stata espressa dalla precedente conciliazione. A far data dalla fattura W2122315035 del 12/08/2021, è comparsa una voce: "Abbonamento internet dal 01/08/21 al 31/08/21" per un importo di 3,28 euro, accompagnata dalla voce "Sconto fino al termine rate modem" per l'importo di -3,28, sempre euro esclusa IVA. Ho immaginato un passaggio reso necessario dal software, ma alla ricezione della fattura W2128514675 del 2/10/2021, mi sono accorto che il loro software è perfetto, infatti era scomparsa la voce sconto fino al termine rate modem. In pratica hanno sostituito il prelievo relativo al modem, con l'abbonamento internet, il tutto

sempre a valle di: “Internet a casa illimitato con Wind Home INCLUSO” vale a dire la voce da sempre presente in fattura per identificare l’offerta. E così voi ed io abbiamo fatto una fatica inutile, per dirla in un modo corretto. Il comportamento della Wind mi ha toccato profondamente, in primis quando mi ha dimostrato di non essere in grado di ricavare profitti rispettando le leggi, poi quando si è presa gioco di voi e di me, in fine il momento in cui ha posto un netto rifiuto alla mia richiesta di andar via. I cento euro patteggiabili, richiesti in prima istanza, erano relativi al recupero delle cifre indebitamente corrisposte ed al mio disturbo. A questo punto, considerando i problemi fisici che questa storia mi ha provocato, oltre alla recessione dal contratto senza oneri, chiedo la somma di 3000 euro per i danni provocati.”. L’istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) recessione dal contratto senza oneri; 2) la somma di 3.000 euro per danni provocati.

2. La posizione dell’operatore

Wind Tre S.p.A. (di seguito Wind o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. In riferimento alla richiesta: “recessione dal contratto senza oneri”. Rispetto all’obbligo di fare suindicato si evidenzia che lo stesso non è demandabile, ai sensi di quanto statuito dall’art. 20, comma 4: “l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Orbene, alcuna condotta lesiva è riferibile alla convenuta per i motivi che verranno nel prosieguo evidenziati. Rispetto alla richiesta della somma di 3000 euro per i danni provocati, si richiede l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ex art. 20, del Regolamento. Altresì, preme porre all’attenzione di codesta Spett.le Autorità che l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione per richieste non presenti nell’UG/510181/2022. Invero, eventuali domande eccedenti e/o diverse la richiesta trattata dinanzi al Corecom, dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l’obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si evidenzia, altresì, che nella presente istanza, contrariamente a quanto stabilito nel Regolamento, (all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS) non è presente ed allegato alcun reclamo inerente a quanto contestato da parte istante. Inoltre, non meno importante è evidenziare quanto indicato nello stesso Regolamento che all’art. 14 prevede: Esclusione degli indennizzi al punto 4 “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.” L’istante, titolare dell’utenza XXXXXXXXX lamenta a partire dalla fattura W2122315035 la voce in fattura "Abbonamento internet" per un importo di 4 euro e che in tutte le fatture è presente la voce "Internet a casa illimitato con Wind Home INCLUSO". Orbene, effettuati i doverosi controlli, la convenuta accertava quanto segue. In data 04/12/2017

veniva attivato il Contratto Fisso n.1393775893675 su una nuova linea (LNA) con numero XXXXXXXXX, con accesso FIBRA FTTC VULA e listino Wind Home Fibra a 19,90, con ADSL 17,90 e MODEM WiFi a 4 euro per 48 rinnovi. In data 07/05/2020 perveniva istanza con UG/275746/2020 con cui l'istante richiedeva: "Chiedo di essere esonerato dal pagare le restanti 20 di 48 rate del modem dal 20/02 (€ 80,00) con accredito di quelle pagate dopo tale data oppure restituire il modem e veder accreditate le 29 di 48 rate già pagate (euro 116,00)." In data 02/02/2021 veniva raggiunto un accordo. Il cliente non ha mai inoltrato alcuna richiesta di contestazione fatture. Con riferimento alle 2 voci presenti in fattura e menzionate dall'istante Abbonamento internet e Sconto fino al termine rate modem, si conferma che il cliente aveva ricevuto la relativa comunicazione, sul conto W2116089159, della Modifica delle condizioni del contratto. Avendo il cliente ultimato il pagamento delle rate del modem ritrova correttamente il costo di euro 3,28 + iva quale abbonamento internet. Vedasi ad esempio fattura W2128514675 periodo 01/09/2021 – 30/09/2021. A fronte della ricezione di tale comunicazione l'istante non esercitava il diritto di recesso ex art. 70 comma 4 come previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Si fa presente che qualora il cliente confermi la volontà di recedere dal contratto sosterrà i costi di cessazione previsti da CGC, inoltre, la suddetta cessazione farà decadere la promo convergenza che sconta il canone della sim dati-OFFERTA Wind Home Mobile linea XXXXXXXXX, pertanto, il canone della sim dati passerà ad euro 30 mensili. Si ribadisce l'inammissibilità della presente vertenza con cui l'istante richiede una disattivazione e un risarcimento del danno, quindi richieste che esulano dal Regolamento! In riferimento ai costi presenti in fattura gli stessi sono regolarmente emessi a fronte della comunicazione pervenuta da parte istante e che lo stesso non ha mai contestato!! Inoltre, come indicato nella Carta Servizi Wind (punto 2.3: "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windbusiness.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione." Inoltre, il cliente avrebbe ben potuto esercitare il diritto di recesso ex art. 70 ed in ogni caso ad oggi può recedere dal contratto salvo il pagamento dei relativi costi. ART. 6.3 delle CGC RECESSO: "Il Cliente potrà recedere dal Contratto ove possibile anche limitatamente ad un solo Servizio, in ogni momento. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte di WIND TRE WINDTRE potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da WINDTRE al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tal ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. L'istante lamenta addebiti in fattura non coerenti con quanto contrattualmente previsto a partire dalla fattura W2122315035 del 12.08.2021. L'operatore nei propri scritti difensivi dichiara che le incongruenze riscontrate dall'istante sono state determinate dalla Modifica delle condizioni di contratto regolarmente comunicate all'utente con la fattura W2116089159 e che l'istante non ha esercitato il diritto di recesso, così come avrebbe potuto, ex art. 70 comma 4 come previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e neppure ha presentato alcun reclamo per contestare tali addebiti ritenuti non dovuti. Ciò premesso occorre comunque evidenziare l'inammissibilità delle richieste dell'istante in quanto, stante il contenuto vincolato della pronuncia di definizione, entrambe, esulano dall'ambito di competenza di questo Corecom, così come definita dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera 390/21/CONS: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità." Pertanto sia la richiesta di cessazione del contratto che la richiesta di risarcimento danno sono rigettate.

DELIBERA

di rigettare la richiesta del sig. XXXX XXXX nei confronti della società Wind Tre S.p.A.

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.

Palermo 09/11/2022

IL PRESIDENTE

dott. Andrea Peria Giaconia

