

DELIBERA 204/2023/CRL/UD del 10/05/2023
A. Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/336592/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 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 di A. Cxxx del 07/10/2020 acquisita con protocollo n. 0412808 del 07/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: in data 31 luglio 2018 mi recavo presso il 3 Store, sito all'interno del Centro Commerciale di Roma Cinecittà Due e rappresentavo la volontà di migrare il mio numero di telefono mobile (già attivo con Vodafone Italia S.p.a), con la Wind Tre S.p.a.; convinta dall'addetto in loco (tale Alessio) che non vi fossero offerte migliori sul mercato mi determinava ad aderire all'offerta All-in plus 24mesi/All in power al costo di € 9.99 al mese. Esortata e convinta dal medesimo addetto, aderivo altresì all'offerta All-in pro super internet pro 20Gb al costo di Euro 6.10 mensili, da utilizzare con riferimento al mio tablet. In data 15 marzo 2019, venivo esortata, a mezzo sms, dalla Wind Tre S.p.a. a contattare con urgenza il servizio clienti al fine di verificare la partita iva attribuita ai contratti anzidetti. Il gestore mi rappresentava che in difetto provveduto al distacco del servizio voce, oltre che dati. Basita per il messaggio ricevuto, contattavo immediatamente il 3 Store e nel medesimo pomeriggio mi recavo presso il detto punto vendita al fine di comprendere il da farsi considerando che non ho posseduto una partita iva, essendo una insegnante statale. L'addetto al punto vendita (Signor Axxx) riconoscendo la propria responsabilità con riferimento a quanto accaduto, mi rappresentava che avrebbe provveduto a sistemare la situazione. Nei giorni seguenti venivo tuttavia subissata da continui sms da parte della Wind Tre Spa che mi invitava a regolarizzare la mia posizione e ad ogni sms ricevuto contattavo il Servizio Clienti del gestore e spiegavo, all'operatore di turno, la mia situazione. Nel frattempo, sempre il Signor Axxx, addetto al punto vendita 3Store, mi consigliava di non proporre alcun reclamo scritto. riferendomi che l'erronea comunicazione dei dati non era colpa sua ma colpa del call center della Wind Tre S.p.a e provvedeva alla sostituzione delle sim (339/213xx e 392/031xxx), riferendomi di aver provveduto a correggere l'errore, eliminando la partita iva erroneamente attribuita, senza alcun costo o addebito nei miei confronti. Nel mese di luglio 2019, tuttavia, ricevevo le seguenti fatturazioni: Fattura n. 1969146932 del 08.06.2019, dell'importo di Euro 49.91, da pagarsi entro il 08.07.2019 (numero di telefono +39392xxx) e la Fattura n. 1969138273 del 08.06.2019, dell'importo di Euro 49.91, da pagarsi entro il 08.07.2019 (numero di telefono +39391xxx). Contattavo quindi il Servizio Cliente ed apprendevo di un asserito errore di attivazione della nuova sim e che le altre due sim, che mi appartenevano e di cui a tutt'oggi non possiedo più la titolarità, non erano state disattivate correttamente; L'istante richiedeva 1) di ritenere illegittime le fatturazioni emesse, ovvero in corso di emissione, nei suoi confronti, 2) di sospendere qualsivoglia attività di recupero del credito intrapresa 3) a corrispondere gli indennizzi per la perdita delle seguenti numerazioni +39392xxx e +39391x, nella misura di Euro 3.000.00; 4) a corrispondere gli indennizzi per mancata risposta ai

reclami inoltrati, nonché per comportamenti aggressivi e scorretti posti in essere dal gestore Wind Tre S.p.a. 5) a risarcire tutti i danni patrimoniali e non, subiti e subendi a causa delle condotte illegittime poste in essere da Wind Tre S.p.a. che ci si riserva di quantificare nella misura che si riterrà equa.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Wind Tre Spa, deducendo che: “In data 31/07/2018 veniva attivata l'utenza n. 3920xxx dati ricaricabile professionisti con piano tariffario “SuperWeb New” con opzione "Super Internet Pro 20GB" ed offerta "ALL-IN Plus Pro" con 24 mesi di vincolo e corrispettivo per recesso anticipato dal contratto - impegno contrattuale fino al 31/07/2020. Nella stessa data veniva attivata anche l'utenza n. 33921xxx, voce ricaricabile professionisti, previa richiesta di portabilità da Vodafone, con piano tariffario “Power 29”, con opzione "ALL-IN MASTER Pro" ed offerta "ALL-IN Plus Pro" con 24 mesi di vincolo e corrispettivo per recesso anticipato dal contratto - impegno contrattuale fino al 31/07/2020 – al costo di euro 9,15. Tali richieste venivano sottoposte a rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati, nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, ha provveduto ad attivare le utenze telefoniche su indicate. In data 15/03/2019 veniva inviato dalla convenuta un sms alla cliente, come ex adverso confermato, con il quale veniva invitata a verificare la correttezza della partita iva fornita in fase di attivazione dei contratti e il gestore apprendeva che la cliente non era titolare di partita iva. In data 27/03/2019, non appena il gestore ne veniva a conoscenza, veniva attivata quindi l'utenza n. 39226xxx voce consumer ricaricabile con piano tariffario “Power 29”, con opzione "ALL-IN Power" ed offerta "ALL-IN Plus" con 24 mesi di vincolo e corrispettivo per recesso anticipato dal contratto - impegno contrattuale fino al 27/03/2021 – al costo di euro 9,99 iva inclusa , sulla quale in data 04/04/2019 veniva effettuata una portabilità interna per spostare il n. 3392xxx, abbinato al profilo tariffario per professionisti, sul n. 3922xxx con il piano tariffario per privati. A seguito della portabilità interna sulla sim di origine veniva assegnato un nuovo numero generato dal sistema, ossia il n. 391332xxx, e per tale sim di origine non veniva richiesta la disattivazione da parte istante, né nel modulo di portabilità né successivamente. Invero in data 15/04/2019 le sim n. 3913xx e n. 39203xxx venivano disattivate per portabilità verso altro gestore. Destituita di fondamento appare pertanto la lamentela relativa alla perdita delle numerazioni 39133xxx e 3920xxx, stante la richiesta di portabilità verso altro gestore pervenuta dall'utente. Inoltre, preme alla scrivente difesa sottolineare che le utenze n. 3913320420 e n. 3920315155 risultano correttamente utilizzate e a tal fine si deposita il dettaglio traffico ad oggi disponibile. Anche l'utenza n. 33921xxx risulta correttamente utilizzata. In data 08/06/2019 venivano emesse le fatture n. 1969146932 e n. 1969138273 relative al recesso anticipato dei n. 3913xxx e n. 3920xxx, in quanto disattivati prima della scadenza del vincolo contrattuale. In data 29/07/2019 perveniva un reclamo al quale veniva fornita risposta in data 30/07/2019. In data 30/08/2019 perveniva un reclamo con il quale contestava le fatture n. 1969138273 di euro 49,92 e n. 1969146932 di euro 49,92. Nonostante la fatturazione fosse corretta, la richiesta veniva

accolta e venivano emesse le note di credito n. 1995006442 di euro 49,92 e n. 1995016464 di euro 49,92. Tali note di credito venivano utilizzate in compensazione sulle fatture di riferimento, in quanto non saldate dalla cliente. Avendo il gestore già riconosciuto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall'istante. Sul punto il gestore chiede che venga dichiarata cessata la cessata materia del contendere. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi, in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità 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. Alla luce di quanto sopra espresso, quelle richieste avanzate dall'utente, che hanno natura risarcitoria vengono, pertanto, rigettate. La vicenda trae la sua origine nei dati dichiarati nei due contratti sottoscritti dalla Sig.ra xxx in data 31/07/2018. In entrambi i casi, infatti, la signora sottoscrive la modulistica contrattuale compilando anche la parte riguardante il numero di partita iva (la cui compilazione viene richiesta se il soggetto sottoscrittore è una ditta individuale). Le due sim quindi vengono legate ad un piano tariffario tipico dei professionisti. Svolte le opportune verifiche il Gestore appura l'inesistenza del numero di partita iva indicato nei contratti sottoscritti e l'istante conferma di non essere titolare di alcun numero di partita iva. Il gestore procedeva al cambio tariffario da professionista a privati. Appare pertanto priva di fondamento la richiesta dell'istante di vedersi stornate le fatture emesse, il servizio infatti non è mai stato disattivato e la signora ha potuto comunque usufruire della linea. Veniva inoltre accolto e riscontrato il reclamo relativo all'emissione delle fatture emesse da Wind Tre Spa per recesso anticipato tramite l'emissione delle note di credito n. 1995006442 di euro 49,92 e n. 1995016464 di euro 49,92. Non si ritiene altresì legittima la richiesta di indennizzo per la perdita delle numerazioni delle sim essendo state le stesse generate a fronte di due contratti i cui dati dichiarati dall'utente erano errati.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere l'istanza della sig.ra Cxxx nei confronti della società Wind tre Spa. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to