

DELIBERA N. 26/2020

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/171553/2019)
Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 14/04/2020;

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 modificato 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. 296/18/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 Assemblies 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 XXX del 09/09/2019 acquisita con protocollo n. 0380191 del 10/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo "privato" n. XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) Il 3 ottobre 2018 ha stipulato un contratto per l'attivazione di una nuova linea voce e dati presso la nuova abitazione;

b) il gestore offriva la possibilità di chiudere il vecchio contratto, presso l'abitazione precedente, a costo zero, purchè entro il 5 ottobre;

c) procedeva quindi alla cessazione del vecchio contratto in data 2 ottobre 2018 e, il giorno successivo, all'attivazione della nuova linea al nuovo indirizzo;

d) il fatto che attivazione e disattivazione fossero a costo zero fu detto sia dal personale del negozio Wind, sia dal Call Center, sia negli sms ricevuti dalla Wind, sia nei messaggi pubblicitari della stessa;

e) il modem relativo al vecchio contratto è stato regolarmente restituito e ne riceveva un altro per la nuova utenza;

f) nonostante ciò, il gestore fatturava sia i costi di disattivazione, sia somme relative a due mesi di abbonamento, successivi al recesso, nonostante le somme riferite al mese di ottobre fossero state versate il 7 novembre 2018;

g) il 29 novembre 2018 veniva inviato il primo reclamo, riscontrato negativamente, il 10 dicembre 2018, dal gestore il quale, tuttavia, non ha fornito alcuna spiegazione, limitandosi a ribadire la correttezza del proprio operato;

h) il successivo 11 dicembre veniva fatto un reclamo telefonico, sollecitato via pec il 13 ed il 18 dicembre 2018, e riceveva un riscontro privo di motivazione;

i) Per questi motivi, la linea veniva migrata ad altro operatore e Wind, nonostante ciò, inviava fatture per il modem e riferite al periodo in cui la linea era già migrata.

In base a queste premesse, l'istante chiede:

I) Cessazione del contratto;

II) Storno dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero del credito, oltre al rimborso degli addebiti riguardanti il modem successivi alla cessazione del contratto, collegato al contratto di servizio;

III) Indennizzo per il disagio arrecato (disservizi segnalati: mancata/tardiva risposta ai reclami; addebito per costi di recesso/disattivazione; applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite).

2. La posizione dell'operatore

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

1) La richiesta di spese di procedura è inammissibile in questa sede in quanto trattasi di procedura gratuita che non richiede l'assistenza di un legale;

2) La domanda di risarcimento danni non è ammissibile in sede Corecom;

3) La linea XXX, è quella attivata presso la "vecchia" abitazione il 30 agosto 2017; a seguito di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, al cliente era stato assegnato, come termine per esercitare il recesso senza costi, ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il 6 marzo 2018 (30 giorni precedenti la data del 5 aprile 2018), tuttavia lo stesso ha chiesto la cessazione del contratto il 4 ottobre 2018, pertanto successivamente al termine concesso e la linea è stata disattivata in data 8/11/2018;

4) La nuova linea, XXX è stata attivata in data 8 ottobre 2018 e cessava per migrazione il 16 gennaio 2019;

5) I reclami sono stati riscontrati.

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

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in relazione alla richiesta di cessazione del contratto, essendo stati entrambi i contratti stati chiusi rispettivamente in data 8 novembre 2018 e 16 gennaio 2019.

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

La richiesta di storno/rimborso degli insoluti connessi alla cessazione della linea XXX non può essere accolta. L'istruttoria effettuata in base alla documentazione presente agli atti del fascicolo evidenzia che l'operatore, nella fattura n. XXX, emessa il 24 gennaio 2018, comunicava, ai sensi dell'articolo 70 comma del Codice delle comunicazioni elettroniche, una modifica delle condizioni contrattuali ed assegnava il termine del 6 marzo 2018 per esercitare il recesso senza costi. Sempre dalla documentazione presente agli atti del fascicolo, risulta che la richiesta di cessazione del

contratto è ampiamente successiva a detta data (ottobre 2018), con la conseguenza che l'istante non aveva più diritto all'applicazione delle condizioni (recesso senza costi) indicate nella citata comunicazione di modifica del contratto e pertanto gli addebiti relativi alla chiusura del rapporto non appaiono illegittimi.

La richiesta di storno/rimborso degli importi concernenti la linea XXX e riferiti ad un periodo successivo alla cessazione del "vecchio" contratto va accolta nei limiti degli addebiti successivi alla data del 3 novembre 2018 (vale a dire a decorrere dai 30 giorni successivi al ricevimento, da parte di Wind, della comunicazione di recesso), fatti salvi i costi connessi alla cessazione del contratto per le ragioni sopra espresse.

In ordine alle somme riguardanti il modem, si osserva quanto segue. Per quanto concerne il modem collegato al primo contratto, l'istante deposita la documentazione comprovante la restituzione dello stesso al gestore, elemento che induce a ritenere che il dispositivo era stato concesso a noleggio e non in vendita. Per questo motivo, tutti gli addebiti successivi a detta restituzione vanno stornati/rimborsati, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente.

In relazione, invece, alle somme riferite al modem collegato al secondo contratto, la domanda appare infondata: nel documento di trasporto, depositato dallo stesso istante in sede di formulario UG, è chiaramente riportato che il KIT IAD WIFI AC D-Link DVA-5592 è stato consegnato con causale: VENDITA e che la rata iniziale era gratuita. Il documento riporta inoltre il costo totale del dispositivo e la data di consegna (3 ottobre 2018), coincidente con la data di sottoscrizione del contratto. Da quanto precede, è evidente che l'apparecchio era stato acquistato dall'utente e pertanto gli addebiti risultano legittimi.

Le doglianze riferite agli addebiti di 3 euro mensili, riferiti al periodo compreso fra il 22 gennaio 2019 ed il 23 luglio 2019 indicati negli estratti conto depositati agli atti appaiono invece fondate, non avendo l'operatore provato la debenza delle somme contestate ed avendo invece lo stesso dichiarato che il contratto era cessato alla data del 16 gennaio 2019, con conseguente diritto dell'utente al rimborso della somma di 21 euro.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento, in quanto le risposte fornite dal gestore non assolvono all'obbligo di esplicitare la motivazione e gli accertamenti compiuti, come espressamente previsto dall'articolo 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CONS. Pertanto, tenuto conto del fatto che è pacifico fra le parti che il primo reclamo risale al 29 novembre 2018, che l'operatore dispone di 45 giorni per rispondere al reclamo e che l'udienza di conciliazione, quale prima occasione utile di confronto, è del 21 giugno 2019, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 300 (considerando 158 gg di ritardo, a partire dal 14 gennaio 2019 e calcolati in ragione di 2.50 euro/die).

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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, via XXX:

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

- effettuare gli storni/rimborsi 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 300 (trecento) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

B) il rigetto delle altre domande.

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, 14 aprile 2020

IL PRESIDENTE