

**DELIBERA 160/2023/CRL/UD del 27/03/2023**  
**G. BXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/212682/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 G. BXXX del 02/12/2019 acquisita con protocollo n. 0520016 del 02/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente ha presentato istanza di definizione deducendo di essere titolare delle utenze mobile n. 3289xxx e fisso 0678xxx e che il 7.1.2015 ha stipulato presso un negozio Wind autorizzato, un abbonamento Wind Infostrada denominato “ Super All Inclusive Unlimited” che consentiva, dal telefono di casa chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali e verso fissi internazionali e contestualmente da utenza smartphone, chiamate illimitate verso tutti i numeri nazionali fissi e mobili, al costo complessivo (fisso + mobile) di euro 44,95 mensili oltre euro 5,00 di tassa di concessione governativa per un importo di circa 50 euro mensili da corrispondere in modo unitario. Ha esposto che, a causa di una registrazione mal gestita in fase iniziale dal negozio, sono stati erroneamente attivati due contratti distinti, invece che la predetta unica offerta, con un costo eccessivo e non rispondente alla sua volontà. Ha reso noto che il 26.9.2016, in seguito ad istanza presentata al Co.Re.Com Lazio, si è pervenuti ad una transazione con Wind Tre spa che ha azzerato l’insoluto e corrisposto un importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo. Tuttavia, il gestore, nonostante l’impegno assunto in sede di transazione, non ha ripristinato il piano tariffario corrispondente alla iniziale volontà del cliente. Pertanto, a luglio 2017, ha inviato diffida in tal senso, riscontrata dal gestore, che ha rivendicato la corretta fatturazione. Stante il non riallineamento delle fatture al contratto siglato inizialmente, ha deciso di cambiare operatore. Ha aggiunto di aver ricevuto a novembre 2018 da parte di Wind, una diffida con richiesta di risoluzione contrattuale per inadempimento, minacciando azioni legali, riscontrata dal legale dell’istante, il quale ha chiesto il ricalcolo, manifestando la volontà di pagare solo il dovuto, ma l’operatore ha ribadito la correttezza delle fatture. Sulla scorta dei predetti assunti, ossia l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate / pattuite, ha chiesto: 1) lo storno integrale delle fatture; 2) il massimo indennizzo a ristoro di tutti i disagi elencati; 3) l’indennizzo per le mancate risposte. La richiesta è stata quantificata in euro 300,00.

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

Wind Tre spa ha presentato memoria difensiva eccependo: -) l’inammissibilità e/o improcedibilità ex art. 6 comma 4 Delibera 353/19/CONS, in quanto per la medesima controversia è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell’art. 3 comma

2, con istanza presentata in data 13.5.16 presso il Co.Re.Com Lazio, conclusa con un accordo transattivo tra le parti; -) l'improcedibilità e/o inammissibilità con riferimento alla richiesta di rimborso / indennizzo richiesto, per dichiarata cessata materia del contendere, atteso che in seguito all'accordo transattivo raggiunto a settembre 2016, Wind Tre, a prescindere dalla fondatezza delle richieste, ha indennizzato il BXXX con il versamento di euro 300,00 ed ha stornato l'insoluto presente a sistema all'epoca dell'accordo pari ad euro 152,00. Pertanto, deve dichiararsi cessata la materia del contendere. Nel merito ha dedotto che il 7.12.2007 è stata attivata la linea mobile n. 3289xx associata alla proposta di contratto Wind Tre codice RTxxx e il 21.8.12 è stata attivata la linea fissa 067xxx, associata al numero di contratto 10xxx. Ha evidenziato che il 7.1.15 l'istante ha sottoscritto la proposta di contratto Wind Tre che prevedeva il passaggio della sim n. 3289xxx da prepagata ad abbonamento con piano tariffario All Inclusive Unlimited, come da proposta allegata alla memoria, ove è stata riportata a penna la sola indicazione di effettuare il cambio piano sull'utenza fissa verso il Super All Inclusive Unlimited e non è stata sottoscritta alcuna proposta di variazione del contratto fisso. L'operatore ha esposto che nella stessa data del 7.1.2015 è stato attivato sul contratto mobile, sim n. 32896xxx, il nuovo listino All Inclusive con promo Super All Inclusive (promo disattivata il 12.5.18). Ha dedotto che il 28.5.15, a seguito della ricezione della fattura n. 74xxx, l'utente ha contattato il Servizio Clienti per contestare la mancata attivazione del contratto Super All Inclusive Unlimited sull'utenza fissa e che il 30.6.15 il reclamo è stato respinto poiché non risultava presente alcuna documentazione relativa al cambio piano sull'utenza fissa. E'seguita pec in data 4.2.16 inviata da uno studio legale per conto del BXXX, con richiesta di applicazione listino Super All Inclusive Unlimited e ricalcolo fatture. Il reclamo è stato respinto in data 8.2.16, in quanto dalle verifiche effettuate risultava attiva la promo Super Absolute come chiesto dal cliente sul sito 155.it, quindi, gli importi delle fatture risultavano corretti. In seguito ad ulteriore pec del 12.5.16 ed istanza presentata presso il Co.Re.Com Lazio in data 13.5.16, l'operatore ha dedotto di aver provveduto ad attivare la promozione anche sull'utenza fissa (ciò solo in via conciliativa, poiché non è stata mai sottoscritta proposta di contratto con richiesta di cambio offerta sull'utenza fissa; inoltre avendo verificato che la Promo Super All Inclusive attivata il 13.5.16 sul contratto mobile non era funzionante, è stata ripristinata. Ha aggiunto che in seguito alle bonifiche effettuate, sono stati ricalcolati gli importi delle fatture ed emesse delle Note di credito. In ogni caso in seguito all'istanza presentata il 13.5.16 presso il Co.Re.Com Lazio in data 26.9.16 si è pervenuti ad un accordo transattivo con cui è stato accordato un indennizzo di euro 300,00 a totale tacitazione di ogni pretesa e lo storno dell'insoluto pari ad euro 152,00. A distanza di due anni in data 4.7.18, Wind ha ricevuto nuovo formale reclamo in cui venivano lamentati importi difforni rispetto all'offerta del 7.1.15, pur avendo l'istante interrotto i pagamenti delle fatture fin da dicembre 2016; il reclamo non è stato accolto come da risposta del 9.7.18, in quanto non sono state riscontrate irregolarità. In data 11.9.18 la linea mobile n. 3289xxx è stata disattivata sui sistemi Wind Tre per volontaria migrazione da parte dell'istante verso altro gestore e il 4.10.18 è stata disattivata anche l'utenza fissa 0678xxx per migrazione verso altro operatore. L'altro reclamo del 23.11.18, con cui è stato chiesto lo storno delle fatture

emesse è stato respinto il 23.11.18, in quanto la tematica era stata risolta il 26.9.16 con l'accordo transattivo sottoscritto dopo la presentazione dell'istanza 16-C-4671 al Co.Re.Com. Quindi le fatture successive sono corrette e devono essere pagate, precisando che è presente un insoluto di euro 1.168,23.

### **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. L'istante ha chiesto l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate / pattuite, nonché lo storno delle fatture e un indennizzo di euro 300,00 per tutti i disagi elencati. Prima di entrare nel merito della questione, si rileva 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. Organo competente in tal senso risulta essere invece in via esclusiva l'Autorità Giudiziaria Ordinaria. L'eccezione di improcedibilità / inammissibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 6 comma 4 Delibera 353/19/CONS sollevata da Wind Tre spa non appare meritevole di accoglimento. Invero, nonostante non sia contestata la circostanza che sia già stato esperito tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 3 comma 2 con istanza presentata il 13.5.16 presso Codesto Co.Re.Com Lazio, protocollo 16-C-4671 conclusa con accordo transattivo del 26.9.2016, risulta che l'oggetto del presente contenzioso riguardi l'applicazione di condizione contrattuali diverse da quelle che l'utente deduce che l'operatore abbia accordato in sede di transazione e quindi la richiesta di ricalcolo delle fatture successive all'accordo, da settembre 2016 sino all'intervenuta cessazione delle utenze. Nell'esposizione dei fatti da parte dell'istante risulta in modo chiaro ed inequivoco che la problematica contestata sia sempre stata la dedotta mancata attivazione del piano economico concordato. Tuttavia, ciò che lamenta il sig. BXXX è che, dopo l'accordo intervenuto in sede dell'istanza prot. N. 16-4671, il piano tariffario doveva prevedere un costo complessivo per linea fissa + linea mobile, di circa 50,00 euro mensili, quindi, la fatturazione successiva contenente importi maggiori secondo l'istante è illegittima. L'istanza, tuttavia, ancorchè ammissibile, è comunque infondata nel merito e deve essere rigettata. L'operatore ha contestato le domande avanzate dall'utente, depositando a supporto: proposta di contratto del 7.1.15, fatture, note di credito, accordo transattivo del 26.9.16, estratti print di sistema, risposta ai reclami, Carta Servizi. In primo luogo, dall'accordo relativo all'istanza di conciliazione protocollo C-4671, risulta: "l'offerta commerciale attualmente applicata è quella sottoscritta in fase contrattuale". L'accordo è stato sottoscritto dal sig. BXXX e non prevede l'impegno evidenziato dall'utente secondo il quale " con il raggiungimento dell'accordo il contratto della numerazione sia fissa che mobile, avrebbe dovuto contenere e prevedere l'abbonamento denominato

Super All Inclusive Unlimited al costo previsto, l'offerta per abbonamento congiunto ( fisso + mobile) di euro 44,95 mensili più 5 euro di tassa di concessione governativa per un importo di circa 50,00 euro mensili da corrispondere in modo unitario". Si ritiene quindi che la richiesta di rimborso / indennizzo oggetto del presente contenzioso, sia infondata, in quanto non solo le condizioni applicate sono quelle contrattualmente previste (cfr. documentazione allegata al fascicolo dell'operatore), ma, per di più, l'accordo non ha esonerato l'istante dal pagare le fatture successive emesse da Wind per un servizio reso, pertanto la richiesta di storno delle fatture successive al mese di settembre 2016 non può essere accolta, in quanto trattasi di importi dovuti. Al riguardo si richiama Agcom Delibera n. 77/19/CIR secondo cui "Deve essere rigettata la richiesta di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore provi di aver correttamente applicato le condizioni economiche previste dal contratto, provvedendo all'addebito in fattura degli importi previsti" (cfr. Agcom Delibera 138/10/CIR). Nulla è altresì dovuto a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto i reclami presentati risultano riscontrati tempestivamente dall'operatore. Stante il rigetto dell'istanza, si ritiene equo compensare le spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

- 1.** Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. G. BXXX nei confronti della società Wind Tre Spa, con compensazione delle spese di procedura.
- 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to