AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 16/2024/DEF

XXX XXX XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/666707/2024)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 29/05/2024;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 05/03/2024 acquisita con protocollo n. 0068817 del 05/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 5 marzo 2024 nei confronti di WindTre spa (da qui in avanti per brevità anche solo WindTre o l'Operatore), il sig. XXXX XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta quanto segue: "In data 1° novembre 2023, dietro promozione dell'offerta migliorativa da parte dell'Operatore (…), sottoscrivevo Abbonamento Internet 100 che prevedeva, sulla linea già in essere, il passaggio a Fibra. Diversamente dalla rappresentazione illustratami in fase precontrattuale e tradendo le mie aspettative mi veniva attivata nuova linea (XXXXXXX) in aggiunga a quella "vecchia" (XXXXXXX). L'Operatore, nonostante il mio reclamo, insiste nel pretendere il pagamento di entrambe le utenze".

Sulla base di quanto lamentato, l'istante formula le seguenti richieste:

1) attivazione della miglior offerta su una sola linea che dovrà mantenere il numero XXXXXX;

2) congruo indennizzo "per la discutibile gestione" quantificato in € 1.000,00.

Con replica alla memoria depositata da parte avversa, l'Istante precisava:

- di avere accettato quanto proposto dal promoter commerciale presso il Centro commerciale Carrefour di Limbiate, ossia "di migliorare - in termini economici e tecnologici - la propria offerta, sullo stesso numero già in essere, e mantenendo una unica linea telefono/dati";
- di non avere mai richiesto l'attivazione di una nuova linea, pertanto di non ritenere necessaria alcuna richiesta di cessazione o recesso;
- di reiterare la diffida nei confronti dell'Operatore a "rimediare agli errori di attivazione" e alla conseguente doppia fatturazione".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore riferisce quanto segue:

- eccepisce, preliminarmente, l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie, nonché l'inammissibilità della richiesta di "…attivazione della migliore offerta e passaggio in Fibra per la numerazione fissa XXXXXX" in quanto la stessa esula dall'ambito delle competenze attribuite al Corecom adito;
- evidenzia, sempre preliminarmente, che la richiesta di 1.000,00 € avanzata dall' istante ha connotazione risarcitoria, esulando dalla competenza del Corecom su tale punto;
- afferma che in data 10 novembre 2023, veniva attivato sui sistemi WindTre, su richiesta dell'istante tramite rivenditore autorizzato, il contratto n. XXXXXXXXX per una nuova linea fissa con numerazione XXXXXX, in accesso Fibra FTTC e con offerta tariffaria Internet 100 in abbinamento all'acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate e con le seguenti opzioni tariffarie aggiuntive: ➢ "GIGA illimitati per le tue SIM"; ➢ "Più Sicuri Casa&Ufficio";
- evidenzia che, nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de quo, l'istante ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli

artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati". Le proposte di contratto sottoscritte prevedono, dunque, la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate;

- rileva che, ad oggi, nessuna richiesta di cessazione o recesso è pervenuta per uno dei due contratti attivi, per cui entrambi vengono correttamente fatturati;
- evidenzia che la linea fissa n. XXXXXXXX ha prodotto traffico almeno da novembre 2023 a febbraio 2024, come da dettaglio prodotto e conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1° giugno 2003 n 196);
- sottolinea che l'istante non effettuava il pagamento delle fatture emesse a partire dalla n. XXXXXXX e di tutte quelle successive, per un insoluto di € 361,64 di sua competenza;
- precisa, infine, che in base al consolidato orientamento AGCOM "l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante" (Determina direttoriale 49/15/DIT e Delibera N. 12/22/CIR; Delibera n. 93/17/CONS).

Sulla base di tutto quanto evidenziato, l'Operatore chiede il rigetto integrale dell'Istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, le richieste della parte istante non possono essere accolte. L'istante lamenta l'attivazione, non richiesta, di una nuova linea, illegittimamente effettuata dall'Operatore in luogo della semplice applicazione di una offerta migliorativa sulla linea già esistente.

Si rileva innanzi tutto la pressoché totale assenza di produzione documentale da parte dell'Istante, che si limita ad allegare reclamo avente ad oggetto la contestazione della fattura n. XXXXXXXXX del 12/12/2023 (in quanto esponente "importi manifestamente eccedenti, non aderenti allo stile di consumo effettivo e la miglior offerta rappresentata"), con l'invito rivolto all'Operatore "a provvedere al ricalcolo dei documenti fiscali emessi e a formulare proposta di congruo indennizzo per la discutibile gestione". Non vi è dunque alcun elemento probatorio che possa confermare quanto dedotto dall'Utente in istanza, in particolare rispetto alla attivazione non voluta di una nuova utenza. Per contro, è in atti copia della proposta di abbonamento firmata digitalmente dal sig. XXXX e recante la richiesta di attivazione dell'Offerta Internet 100 su "Nuova linea telefonica", così come è stato prodotto dall'Operatore il dettaglio traffico che testimonia l'utilizzo della connessione dati sull'utenza di nuova attivazione.

Non è dunque possibile attribuire all'Operatore alcuna responsabilità per l'attivazione di un servizio non richiesto, né, più genericamente, per una "discutibile

gestione" del cliente. La richiesta di indennizzo formulata dall'istante non potrà, pertanto, che essere rigettata.

Del pari da rigettare è la richiesta di "applicazione della miglior offerta su una sola linea che dovrà mantenere il numero XXXXXXX", in quanto la stessa esula dalle competenze di questo Corecom, come definite dall'art. 20, comma 4, del citato Regolamento di Procedura.

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX XXXX nei confronti di 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.

Milano, 29 maggio 2024

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi