

DELIBERA DL/06/19/CRL/UD del 29/01/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M.O.I.R.E. XXX / WINDTRE XXX

(LAZIO/D/765/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 29/01/2019;

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”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente M.O.I.R.E. XXX del 9.8.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante.

L’istante ha introdotto la presente controversia lamentando nei confronti di WINDTRE XXX (di seguito, “Wind”), l’indebita fatturazione di somme non giustificate.

Nell’istanza di definizione e negli scritti difensivi, l’utente ha rappresentato quanto segue.

i. In data 17.2.2016, contattava il rivenditore Wind per avere spiegazione in merito agli elevati costi fatturati e, in tale occasione, apprendeva che erano stati aperti tre distinti centri di fatturazione sul contratto in essere con Wind per le utenze fisse e mobili dell’azienda;

- ii. che la situazione poteva essere sanata attivando la convergenza fisso+mobile delle quattro utenze con piano tariffario "All Inclusive Unlimited Affari Super" al costo di Euro 42,95/mese per ogni convergenza (due) fisso/mobile.
- iii. che la mancata convergenza delle linee fisse e mobili aveva impedito l'applicazione della promozione "Best Price" che consentiva di beneficiare delle tariffe più favorevoli riservate ai nuovi clienti che di volta in volta venivano lanciate con le offerte "All Inclusive Unlimited".
- iv. che nonostante la delega all'addebito con RID bancario –attiva a far data dal 18.4.2017- , Wind lamentava il mancato pagamento della fattura n. W1704838465 del 25.3.2017 di Euro 236,30 e procedeva senza preavviso alla sospensione dell'utenza mobile.
- v. che il gestore tuttavia non provvedeva all'applicazione dell'offerta prevista dalla convergenza fisso/mobile consistente in 42,95 Euro al mese, così come stipulato il 17.2.2016, giusti contratti nn.CWLNA0710308758 e CWLNA0811312283, risultando pertanto, per il periodo 17.2.2016-16.3.2017, una eccedenza complessiva di Euro 691,79.

Sulla base dei fatti dedotti richiedeva pertanto:

1. lo storno delle somme pagate in eccedenza sulle fatture emesse dal 17.2.2016 in poi, con rimborso della somma di Euro 691,79;
2. l'indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti dal 17.2.2016 al 14.6.2017, data dell'ultima fattura emessa.
3. l'esonero dall'applicazione delle penali da recesso anticipato per giusta causa, avendo inviato ben cinque reclami di contestazione rimasti senza risposta; l'indennizzo conseguente per mancata risposta ai reclami.
4. l'indennizzo per la sospensione non preavvisata della linea per 13 giorni.
5. il rimborso dei costi fatturati in eccedenza sulle fatture degli ultimi 5 anni per mancata applicazione della promo "best price" a causa dell'omessa attivazione delle convergenze fisso/mobile; indennizzo conseguente per l'attivazione di profili tariffari non richiesti.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore in memoria ricostruiva preliminarmente la vicenda contrattuale dell'istante:

- il 17.2.2016 tramite dealer procedeva all'attivazione del piano All Inclusive Unlimited Affari (fonia + adsl) con la Promo Super sull'utenza fissa 06*****896 in convergenza con l'utenza mobile 335*****173; la promozione veniva cessata per effetto di MNP dell'utenza mobile il 10.4.2017; l'utenza fissa migrava il 24.5.2017.
- analogamente il 17.2.2017 si attivava la convergenza fisso mobile sui numeri 06*****536 e 320*****130 con piano All Inclusive Unlimited Affari (fonia+adsl), promozione che cessava il 8.5.2017 per migrazione del fisso; l'utenza mobile migrava il 3.7.2017.
- dal 16.7.2013 fino al 17.2.2017, data di attivazione delle convergenze, le utenze mobili erano attive con Promo Best Price, che permetteva l'adeguamento del canone alla miglior offerta vigente.

Solo il 28.2.2017, dopo un anno dalla costituzione delle convergenze, perveniva un reclamo via PEC che richiedeva l'unificazione del centro fatturazione 386058532 con richiesta di rimborso di somme non dovute; l'operatore rispondeva il 23.3.2017 non rilevando alcuna anomalia di fatturazione posto che le utenze mobili erano fatturate separatamente perché i contratti erano stati

stipulati con centri di fatturazione differenti; altra email di contenuto analogo veniva inviata in risposta al reclamo del 5.4.2017.

Con pec del 9.5.2017 l'utente reclamava la disattivazione dell'offerta Super All Inclusive sul numero 320****130 causata dalla migrazione dell'utenza fissa associata (email di risposta del 6.6.2017).

Con pec del 19.5.2017 l'utente lamentava il mancato addebito mediante RID della fattura W1704838465; il reclamo veniva riscontrato via email (23.5.2017), precisando che l'esito della nuova domiciliazione del pagamento era pervenuto solo il 21.4.2017 e che la banca non aveva potuto autorizzare l'addebito.

Quanto alla dedotta mancata applicazione della Promo Best Price, essa era in realtà attiva sulle utenze mobili già dal 16.7.2013 e fino al 17.2.2016, quando è stata sostituita dalla Promo Super All Inclusive.

Quest'ultima offerta risulta applicata correttamente dal 17.2.2016 in poi, ovvero sulle convergenze fisso/mobile fino a migrazione avvenuta, al prezzo di 45,95 (i.e.), mentre non si rileva all'epoca dei fatti in contestazione, nessuna promo con canone di Euro 42,95 come preteso, poiché tale tariffa non era stata commercializzata prima del 14.3.2016.

Secondariamente, la stessa promozione in via conciliativa era stata applicata anche sui contratti per le utenze mobili, sebbene i listini mobili relativi agli stessi non ne beneficiassero.

Quanto alla sospensione senza preavviso dell'utenza mobile 320****130, venivano inviati solleciti di pagamento preventivi in date 24.5.2017 e 30.5.2017, con indicazione della necessità di pagare con modalità diversa dal RID.

Concludeva pertanto nei seguenti termini.

Le domande relative all'indebita fatturazione dovevano considerarsi inammissibili perché tardive rispetto ai termini contrattuali di contestazione e perciò l'operatore non era stato messo in grado di svolgere le necessarie verifiche.

Nel merito la stessa fatturazione risultava comunque corretta in quanto applicava le promozioni vigenti dal 17.2.2017 in poi, epoca di sottoscrizione delle due PDC. Così come erano corretti i costi di recesso in quanto previsti dalle c.g.c.

Sotto altro profilo, la domanda era inammissibile ex art.2 , comma 1 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS in quanto si era già provveduto a stornare le fatture mediante ricalcolo alla somma ad euro 44.95, anche se l'utente aveva listini sui mobili non compatibili.

Quanto alla domanda sui reclami, era stata provata la tempestiva risposta agli stessi.

La società risultava debitrice di Euro 256,19 e di Euro 2021,20 .

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.

3.1 Sull'indebita fatturazione

L'istante contesta la fatturazione sotto diversi profili di legittimità, ovverosia l'imputazione delle stesse a differenti centri di costo che avrebbero prodotto un ingiustificato aggravio di spesa e la

correlata, mancata applicazione della Promo Best Price; la mancata unificazione dei centri di costo successivamente al 17.12.2017, con applicazione di un canone maggiore di quello pattuito.

Al fine di verificare la correttezza della fatturazione, che ha subito numerose variazioni nel tempo, occorre procedere all'individuazione delle modifiche salienti che hanno caratterizzato il rapporto contrattuale tra le parti, al fine di ricostruire l'assetto contabile che si è venuto a delineare nel febbraio 2016 ed oggi oggetto di contestazione.

Preme precisare al riguardo, che sulle predette fatture 2010-2015, nessuna delle parti ha preso specifica posizione e quindi si presume che tutte le modifiche dei profili tariffari rilevabili sulle stesse siano imputabili a scadenza di promozioni e/o ad opzioni consapevolmente attive, ad eccezione degli unici punti controversi, ovvero la moltiplicazione dei centri di fatturazione e l'applicazione della promo Best Price sui quali punti, di conseguenza, si forniranno le debite valutazioni.

L'utente ha depositato le fatture emesse sin dall'anno 2010:

2010: l'utente era attivo con tre utenze mobili, la n. 329.....157 con offerta Super Senza Scatto (non più presente in fattura nell'anno successivo), la n. 320.....130 e la n. 335.....173, entrambe attive con Promo Wind 8 al canone di Euro 16.00 bimestrali (centro di fatturazione – 386058534); con lo stesso codice cliente erano attive due utenze fisse, n. 06.....536 (centro di fatturazione – 398862439) con offerta Tutto Incluso Affari al canone bimestrale di Euro 54,90 e la n. 06....896 (centro di fatturazione – 386058775) con offerta Tutto Incluso Affari al canone bimestrale di Euro 79,90; la situazione è rimasta immutata per tutto l'anno 2010.

Non ci sono contratti cui riferire la suddetta contabilità ma è evidente che l'imputazione a centri di fatturazione differenti è dipesa dalla stipula separata e asincrona dei rispettivi contratti (tant'è che per un'utenza fissa si rileva una diversa decorrenza del canone rispetto ai mobili) e, comunque, la questione è irrilevante poiché non ha determinato una maggiorazione di spesa, né l'aspetto è correlato minimamente alla pretesa mancata applicazione della promo Best Price (su cui vedi *infra*).

2011: mentre per le linee mobili i profili tariffari restano invariati, per le due utenze fisse il profilo tariffario Tutto Incluso Affari subisce l'adeguamento del canone ad Euro 83,90 per entrambe.

2012: alle utenze mobili attive con Wind 8 si aggiunge una sim dati () con piano Mega Unlimited più apparato in vendita rateale (canone di Euro 27,95 a bimestre); per quanto concerne le utenze fisse, a partire dal 3.8.2012, la n. 06.....896 passa al piano Tutto incluso 20 Mega Affari, con conseguente adeguamento del canone ad Euro 89,90 bimestrali.

2013: dal 1° luglio, l'utenza 06.....896, riduce il canone a Euro 75,90 per effetto del passaggio al piano All Inclusive L Affari , sempre con ADSL a 20 Mega; alla relativa fattura 7816057784 del 12.9.2013 è allegato l'avviso commerciale sull'offerta SUPER All Inclusive Unlimited, al canone mensile di euro 49,95 attivabile da settembre 2013, che consentiva ai clienti di far convergere utenza fissa e mobile ad un prezzo forfettario vantaggioso con accesso a plafond illimitati:

“Gentile Cliente, a settembre si rinnova l'offerta Super All Inclusive che le permette di avere fisso, mobile ed internet tutto incluso! (.....)”

Super All Inclusive Unlimited, a soli 49,95€ al mese, che le permette di avere tutto illimitato:

- *da mobile: chiamate, sms ed internet illimitato*

- *da fisso: chiamate illimitate verso i mobili Wind, verso i mobili di altri operatori e verso i fissi nazionali; ed internet illimitato.*

Si rechi presso un negozio Wind per attivare l'offerta Super All Inclusive."

Tuttavia emerge che detta promozione "Super", debitamente segnalata dal gestore e riservata ai detentori di Piani "All Inclusive", era attivabile come opzione volontaria da parte dei clienti e non applicata in modo automatico, come erroneamente ha inteso l'utente. In mancanza dunque di prova sull'esercizio di tale facoltà, è legittimo che la fatturazione sia proseguita separatamente per i fissi e per i mobili, secondo i canoni dei rispettivi piani tariffari vigenti.

La coeva fattura per l'altra utenza fissa n. 06.....536, la n. 7814188968 dell'11.8.2013, recava un avviso commerciale simile a quello già esaminato sull'attivabilità della promo "Super" All Inclusive Affari che, sempre al canone di 49,95/mese consentiva di realizzare la convergenza fisso+mobile con traffico illimitato tranne che verso operatori mobili diversi da Wind, verso i quali vigeva la limitazione a 30 minuti.

Anche in tale caso, in mancanza di prova circa l'effettiva e volontaria adesione all'opzione da parte dell'utente, la fatturazione è legittimamente proseguita con il piano vigente, come pure la separata fatturazione per i mobili. La stessa offerta di adesione all'opzione "Super" veniva rinnovata nella successiva fattura n.7817821778 del 12.10.2013, con eliminazione della limitazione del traffico mobile a 30 min. a favore di un plafond illimitato e allo stesso prezzo di Euro 49,95. Anche questa opzione non risulta essere stata attivata dall'utente per l'utenza 06.... ...536 cui era destinata, non realizzandosi perciò né la contrazione del prezzo, né l'abbinamento fisso/mobile.

Sul fronte delle utenze mobili, nella fattura n. 7816049063 del 12.9.2013, si rileva il passaggio per entrambe, dall'offerta Wind 8 al piano All Inclusive Unlimited Premium con decorrenza, rispettivamente, dal 16.7.2013 e dal 31.7.2013; il cambio profilo è rilevante ai fini della domanda oggi in esame, poiché è da tale momento che viene applicata la promo "Best Price", esclusivamente dedicata ai clienti attivi con piano "Unlimited" i quali, per effetto della stessa, accedevano ad una scontistica tale da far aggiornare i canoni vigenti alle offerte che via via nel tempo venivano lanciate per i nuovi clienti; all'epoca della sua applicazione dunque, tale adeguamento alla miglior tariffa disponibile si realizzava attraverso uno sconto del 50% sul costo del canone, come agevolmente rilevabile nelle fatture all'esame; la corretta applicazione dunque della promozione Best Price risulta in essere, sempre dall'esame delle fatture, per tutto il ciclo di fatturazione delle utenze mobili fino al febbraio 2017, quando per effetto della nuova stipula contrattuale, sono state realizzate le convergenze fiss/mobile con applicazione della nuova promozione "Super" al posto della "Best Price".

In conclusione, la domanda di erronea fatturazione in relazione alla promo "Best Price" è infondata, come pure quella dell'indebita creazione di più centri di fatturazione per i motivi già esposti sopra e che, peraltro, fatture alla mano, non ha prodotto aggravio di costi.

Il 17 febbraio 2016, come dedotto, l'utente ha stipulato due nuovi contratti, il n CWLNA0710308758 (nn.06830858896+3356206173) e il n. CWLNA0811312283 (nn.069531536+32000447130), con i quali si è costituita la convergenza fisso + mobile ai fini dell'applicazione della Promozione "Super" All Inclusive Unlimited, visto che sia la telefonia fissa che quella mobile erano attive con profilo All Inclusive Unlimited e pertanto compatibili con la promozione.

Attese le contestazioni dell'utente, che lamenta che la mancata applicazione dell'unificazione dei centri di costo abbia comportato il mancato godimento della promozione, è necessario preliminarmente verificare le condizioni tariffarie della promozione in parola all'epoca di stipula dei predetti contratti; la verifica è possibile in virtù di quanto disposto dalla Delibera Agcom n.96/07/CONS in materia di trasparenza tariffaria, che impone agli operatori la pubblicazione sui rispettivi siti web di tutte le offerte sottoscrivibili e non, secondo un modello predeterminato ed uniforme che faciliti il consumatore nel raffronto tra le condizioni praticate dai diversi operatori di mercato.

In ottemperanza a quanto disposto per via regolamentare, sul sito web di Wind, tra le offerte non più sottoscrivibili per la telefonia fissa, compaiono le varie versioni dell'offerta Super All Inclusive per gli anni 2013-2016 e, per quel che qui ci interessa, se ne deduce che quella vigente all'epoca di stipula dei nuovi contratti, fosse la versione di giugno 2014, poi sostituita da altra versione nel marzo 2016 ed ancora da altra nel giugno 2016 che reca anche la clausola :*"il Web potrebbe fare eccezione con pianificazione e promozioni ad hoc"*.

Dal prospetto pubblicato di giugno 2014, dunque, si rileva che l'offerta consisteva in uno sconto in percentuale sui piani All Inclusive Unlimited Affari Infostrada (componente fissa) ed uno sconto in percentuale sui piani All Inclusive Unlimited (componente mobile) che, sommati ad ulteriore sconto fisso mensile di 15 euro, riduceva il canone di listino da Euro 64,95 ad euro 44,95 (tutte le tariffe sono IVA esclusa).

Tale prezzo finale del canone, peraltro, rimane immutato anche nelle versioni successive, (marzo e giugno 2016) con la differenza che nell'ultima versione compare la clausola di cui sopra circa la possibilità di lanciare offerte migliorative tramite canale web.

Il prezzo finale di 42,95 Euro invocato dall'utente, perciò, non è provato almeno in riferimento al periodo di adesione all'offerta, salvo ipotesi di distinti lanci via web a tale prezzo, ma che comunque non possono essere anteriori al giugno 2016; del resto lo screen shot con l'offerta de qua a 42,95 euro depositata dall'utente, oltre a non provenire dal sito ufficiale del gestore, non reca alcuna data.

Parimenti non probanti rispetto alle pubblicazioni ufficiali sul proprio sito, sono le schermate depositate da Wind, meri file interni e non riprodotti nella loro interezza.

La valutazione della correttezza dei costi applicati può essere compiuta in questa sede solo in base al raffronto tra il prezzo finale pubblicizzato quale canone totale delle convergenze effettuate, con quanto risultante dalla sommatoria delle fatture emesse per la componente fissa e per quella mobile, al netto di altri costi che esulano dall'offerta stessa.

Perciò a partire dal 17 febbraio 2016, devono essere stornate tutte le somme addebitate eccedenti il canone di Euro 44,95 i.e. (89.90/bimestre) per le 2 convergenze fisso/mobile, eccezion fatta per altre voci non incluse nell'offerta;

E così, al netto della già rilevata differente decorrenza delle mensilità per l'utenza 06..... 896, che comunque non inficia il calcolo del quantum a bimestre e tenuto conto anche del periodo di fatturazione a 28 giorni, il ricalcolo viene effettuato, rispettivamente per le due convergenze, come di seguito indicato:

- Fatture n.7306104387 (mobile 320.....130) e n.7306105422 (fisso 06.....536) vanno stornate per complessivi euro 24,30.

- Fatture n.7306104387 (mobile 335.....173) e n.7306105422 (fisso 06.....896) vanno stornate per complessivi euro 27,50.
- Fatture n.7309608888 (mobile 320.....130) e n.7309609893 (fisso 06.....536) vanno stornate per complessivi euro 30,50.
- Fatture n.7309608888 (mobile 335.....173) e n.7311376913 (fisso 06.....896) vanno stornate per complessivi euro 36,50.
- Fatture n. 7313108294 (mobile 320.....130) e n. 7313109259 (fisso 06.....536) vanno stornate per complessivi euro 30,50.
- Fatture n. 7313108294 (mobile 335.....173) e n. 7314849826 (fisso 06.....896) vanno stornate per complessivi euro 36,50.
- Fatture n. 7316561054 (mobile 320.....130) e n. 7316561984 (fisso 06.....536) vanno stornate per complessivi euro 30,40.
- Fatture n. 7316561054 (mobile 335.....173) e n. 7318285541 (fisso 06.....896) vanno stornate per complessivi euro 31,25.
- Fatture n. 7320004142 (mobile 320.....130) e n. 7320005041 (fisso 06.....536) vanno stornate per complessivi euro 28,36.
- Fatture n. 7320004142 (mobile 335.....173) e n. 7321706210 (fisso 06.....896) vanno stornate per complessivi euro 35,60.
- Fatture n. W1701400518 (mobile 320.....130) e n. w1701401366 (fisso 06.....536) vanno stornate per complessivi euro 30,50.
- Fatture n. W1701400518 (mobile 335.....173) e n. w1703069218 (fisso 06.....896) vanno stornate per complessivi euro 36,50.
- Fatture n. W1704838465 (mobile 320.....130) e n. w1704839276 (fisso 06.....536) vanno stornate per complessivi euro 30,50.
- Fatture n. W1704838465 (mobile 335.....173) e n. w1706522277 (fisso 06.....896) vanno stornate per complessivi euro 30,50.
- La fattura n. W1708333821 (fisso 06.....536) risulta corretta in quanto gli addebiti risultano calcolati fino all'8.5.2017, data di migrazione dell'utenza mobile associata 320.....130;
- La fattura n.W1708333034 risulta pure corretta in quanto la scontistica è calcolata fino all'8.5.2017 per l'utenza mobile 320.....130, e fino al 9.4.2017 per l'utenza mobile 335.....173 (date delle rispettive migrazioni) ;
- La fattura W1709973470 relativa al periodo 9.4.2017-24.5.2017 va stornata per l'intero ammontare di Euro 134,89 perché successivo alla migrazione della sim abbinata
- La fattura n. W1713459284 riferita all'utenza mobile 320....130, cessata per MNP il 8.5.2017, va stornata per l'intero importo ad eccezione dei due canoni per gli apparati Sony Xperia (totale Euro 16,00) peraltro giunti al termine della rateizzazione (29/30 e 30/30); le altre voci di costo non appaiono giustificate poiché riferite ad un canone non più dovuto ed a rate finali di 2 telefoni, - di cui una stornata parzialmente- , riferite a fatture di acquisto non prodotte e per le quali non vi è prova dell'inerenza ai contratti in esame. La somma da stornare è pertanto di Euro 267,12 (già detratta l'IVA per la quota parte).

Complessivamente, dunque, le somme da rimborsare all'utente, previa regolarizzazione della partita contabile, ammontano ad Euro 574,00 (i.e.) e Euro 267,00 .

L'operatore, peraltro, con un ricalcolo simile a quello qui proposto, ha riferito di aver già provveduto a stornare le somme eccedenti, pur se non dovuto perché i listini delle sim non erano

compatibili con la promozione, -circostanza quest'ultima, smentita *per tabulas* dalle condizioni esaminate che ne prevedevano l'applicabilità ai listini (All Inclusive) Unlimited-.

Vi è da dire, che tuttavia Wind non ha depositato la prova documentale delle note di credito emesse -che in replica l'utente ha recisamente contestato di aver mai ricevuto- e del conseguente rimborso effettuato (posto che l'utente ha cessato il rapporto contrattuale) e pertanto se ne dispone il rimborso in questa sede.

Quanto all'eccezione pure sollevata da controparte sulla mancata contestazione delle fatture nei termini nei termini contrattuali, circostanza che ne avrebbe impedito gli opportuni controlli con conseguente presunzione di correttezza, la stessa è destituita di fondamento posto che la difformità di fatturazione rispetto alle condizioni tariffarie pattuite costituisce di per sé inadempimento contrattuale agevolmente accertabile – e pertanto sanabile in ogni momento- essendo pienamente disponibili a terzi, e viepiù al gestore, i periodi storici di vigenza dei profili tariffari, come prevede la citata regolamentazione Agcom sulla trasparenza tariffaria; ricostruzione che difatti è stata effettuata in questa sede contenziosa.

Inoltre, in considerazione dell'accertamento sull'indebita fatturazione, è pure accoglibile la domanda dell'utente sul diritto all'indennizzo per applicazione di profilo tariffario non richiesto per tutto il ciclo di fatturazione contestato, cioè dal 17.2.2016 all'11.5.2017, data dell'ultima cessazione contrattuale per MNP; così spetta all'utente, ai sensi dell'art.8, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, un indennizzo di Euro 449,00.

3.2 Sulla sospensione

L'utente ha dedotto che, nonostante l'autorizzazione al prelievo su RID bancario fosse operativa dal 18.4.2017, Wind non incassava la fattura W1704838465 con scadenza 24.4.2017 e perciò sospendeva l'utenza.

Il gestore ha affermato di aver ripetutamente contattato l'utente al fine di comunicargli la necessità di fornire un sistema di pagamento valido, senza esito; della circostanza ha depositato schermate di sistema del servizio clienti e le lettere di sollecito

Tuttavia si deve rilevare che dagli stessi contatti, gli operatori del call center acquisivano l'informazione dall'utente di aver autorizzato il RID bancario in favore di Wind; inoltre è in atti una comunicazione PEC dell'utente consegnata a Wind il 12.4.2017, con cui la informava di aver revocato la carta di credito ed autorizzato, in sostituzione, l'addebito delle fatture mediante RID bancario; ancora il concetto veniva ribadito con successiva PEC del 19.5.2017 con cui, proprio in risposta ad una lettera di sollecito, il cliente diffidava il gestore a sospendere il servizio, per l'operatività già dal 18.4.2017, dell'autorizzazione al prelievo bancario (circostanza confermata dall'istituto bancario).

La sospensione è pertanto illegittima, in quanto pur avendo Wind reso il preavviso di cui all'art.5 del Regolamento 173/06/CONS, ha poi disatteso la funzione dello stesso che è proprio quella di scongiurare l'evento interruttivo mediante preventiva regolarizzazione/correzione delle procedure in corso, cosa cui si è attenuto l'utente che ha chiarito più volte la regolare comunicazione del nuovo metodo di pagamento; non risulta invece che Wind abbia verificato quanto segnalato, rispondendo all'utente o, comunque, producendo in questa sede la prova del fallimento del tentativo di riscossione sul conto del cliente.

Spetta dunque all'utente, l'indennizzo previsto dall'art.4 e 12.2 dell'Allegato A al Regolamento n.73/11/CONS per la sospensione dell'utenza mobile 320.....130 dal 13.6.2017 al 28.6.2017 (come da Print Wind) per Euro 450,00.

3.3. Sui reclami

Sono in atti diversi reclami inviati dall'utente via PEC:

- il primo del 28.2.2017, con il quale reclamava la mancata applicazione della promozione conseguente alla convergenza fisso/mobile stipulata il 17.2.2016, seguito da sollecito del 24.3.2017;
- il secondo reclamo del 29.3.2017, con il quale si lamentava la mancata applicazione dell'offerta all'epoca vigente Magnum Office Limited Edition al costo di Euro 34.95 (i.e.) seguito da sollecito del 30.3.2017;
- il terzo reclamo del 9.5.2017, con cui si chiedevano chiarimenti sulla disattivazione della promo Super sull'utenza 320.....130, ritenendo insufficienti le informazioni rese dal servizio clienti a tal fine interpellato;
- il quarto reclamo del 19.5.2017 con il quale, in risposta ad un sollecito di pagamento, come visto, l'utente confermava la validità del nuovo strumento di pagamento e la sua tempestiva operatività ai fini del saldo della fattura.

Sui reclami la controparte ha controdedotto di aver risposto:

- al reclamo del 28.2.2017, con info dal servizio clienti e email in data 23.3.2017; stessa doppia modalità di risposta al sollecito del 24.3.2017;
- per il reclamo del 29.3.2017, non risulta alcuna risposta in atti;
- al reclamo del 9.5.2017, aveva risposto sempre tramite servizio clienti e email in data 5.4.2017;
- al reclamo del 19.5.2017, aveva risposto sempre tramite servizio clienti e email in data 23.5.2017;

Dall'esame degli atti depositati, emerge l'inadeguatezza delle modalità di riscontro ai reclami rispetto a quanto prescritto dall'art.8 comma 4, della Delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Tutti e quattro i reclami evidenziati non sono stati accolti da Wind e pertanto avrebbe dovuto fornire per ciascuno una risposta motivata per iscritto, pur avendo già contattato l'utente telefonicamente.

Inoltre, in replica, l'utente ha contestato la ricezione delle email offerte in deposito, email che peraltro hanno un contenuto generico e di stile.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11.1 e 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per ciascuno dei quattro reclami aventi ad oggetto fattispecie differenti, calcolato dalla data di proposizione degli stessi fino alla data dell'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione (5.7.2017), detratti i giorni utili alla risposta (45) come da Carta dei Servizi Wind.

E perciò, rispettivamente: 1) euro 84,00; 2) euro 55,00; 3) Euro 14,00; 4) Euro 4,00, per complessivi Euro 157,00.

4. Sulle spese del procedimento

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 200,00 (duecento/00), considerato il comportamento tenuto dalle parti e le difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTO la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza presentata dalla Società Moire XXX nei confronti di Windtre XXX.
2. Windtre XXX è tenuta a stornare le fatture indicate in motivazione e a provvedere al rimborso della somma Euro 574,00 (i.e.) oltre gli interessi legali maturati dalla data dei pagamenti, nonché la somma Euro 267,00 .
3. Windtre XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - Euro 449,00 (quattrocentoquarantanove/00) a titolo di indennizzo ex art.8.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
 - Euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo ex art. 4 e 12.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
 - Euro 157,00 (centocinquantasette/00) a titolo di indennizzo ex art.11.1.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
4. Windtre XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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).

Roma, 29/01/2019

Il Presidente

Michele Petrucci

F.TO

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

F.TO