

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/241285/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M. Dxxx Txxx - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 della società M. Dxxx Txxx, del 08/02/2020 acquisita con protocollo n. 0057941 del 08/02/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “A Febbraio 2018 sottoscrivo con Wind tre Business un contratto per n. 6 sim con profilo chiamate illimitate, 500 sms e offerta dati al costo complessivo di euro 120 euro al mese + iva per 24 mesi. Sulla proposta commerciale che si allega non vi sono sconti o promozioni legate al contributo di attivazione delle stesse sim e neanche sulle offerte. Già la prima fattura di aprile 2018 risulta di importo pari ad euro 362,00 nettamente superiore a

quanto sottoscritto. Abbiamo reclamato al commerciale che ci ha fatto sottoscrivere la proposta commerciale ma non abbiamo mai avuto un riscontro nel tempo in termini di allineamento delle condizioni contrattuali. Alla ennesima fattura onerosa abbiamo richiesto a TIM un passaggio con una offerta migliore sia in termini economici che di contenuti. Il passaggio è avvenuto in data 07.01.2019 e Wind nella fattura n. 2019T000182226 ci addebita i costi per contributo attivazione sim/cessazione sim pari a 80 euro per ogni sim. Non riteniamo dover pagare tali somme in quanto l'offerta non ha rispecchiato la proposta contrattuale sottoscritta e non ci sono stati costi o sconti di attivazione sim che giustificassero penali contrattuali.". Con relative richieste: (i) storno posizione debitoria; (ii) indennizzi per mancata risposta ai reclami e spese di procedura.

2. Posizione dell'operatore Wind Tre S.p.A. La convenuta, in primo luogo, rileva "eccepisce l'assoluta indeterminatazza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente. In data 02/02/2018 veniva sottoscritto dall'istante il contratto (doc. 1) con l'agenzia Global Net per l'attivazione di 6 sim in portabilità (3356xxx 335715xxx 33813xxx 33896xxx 33977xxx 33571xxx) e 6 sim dati (3293xxx 32469xxx 38942xxx 320603xxx 32049xxx 32717xxx) con due apparati Huawei Web Pocket 4G. L'attivazione delle linee mobili veniva effettuata in data 21/02/2018, previa verifica puntuale dei moduli ricevuti dal Gestore. Difatti tali documenti venivano sottoposti 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 linee mobili e le offerte commerciali ad esse associate. È del tutto evidente come la società Wind Tre abbia adottato un comportamento prudente nel verificare la correttezza e autenticità delle richieste di attivazione di nuovi contratti pervenute a nome della controparte - ovviamente nel limite del possibile! - e solo dopo le opportune verifiche, ha cercato di essere efficiente nell'attivare le numerazioni. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli indennizzi. Wind Tre conferma come ut supra riportato che n. 6 Sim venivano cessate per portabilità verso altro gestore in data 08/01/2019, mentre le rimanenti n. 6 Sim dati (32935xxx; 324697xxx; 32060xxx; 32717xxx; 38942xxx; 32049xxx) venivano cessate in data 31/08/2020 sempre su richiesta istante pervenuta tramite PEC in data 30/07/2020 e sempre preventivamente informato sull'operazione che si andava ad effettuare". In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. L'istante lamenta la mancata applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte l'8 febbraio 2018 con l'operatore Wind Tre. In particolare, sostiene di aver sottoscritto un contratto business per la portabilità di sei sim con attivazione di chiamate illimitate, 500 sms e traffico dati al costo complessivo di € 120,00 + iva al mese per 24 mesi. L'operatore dal canto solleva una serie di eccezioni preliminari e contestazioni, ritenendo di aver operato correttamente nell'attivazione del contratto sottoscritto dall'istante. Invero, dalla documentazione in atti, si evince chiaramente come l'allegato n. 6, ovvero, il contratto sottoscritto, preveda l'attivazione di n. 6 sim per chiamate, sms e dati e 6 sim solo dati. Da quanto sarebbe scritto su foglio depositato, ma non firmato, l'opzione "only giga" sarebbe a zero euro. Vero è però che la parte istante, non rendendosi conto di aver sottoscritto un contratto che prevede la MNP di 6 sim e l'attivazione di ulteriori 6 sim per un totale di 12 sim, non ha neanche dato prova della fattura di importo di € 362,00 così come non ha depositato nessuna fattura integrale. È pur vero, inoltre, che, nel 2019 l'istante ha chiesto la MNP delle sole 6 numerazioni che veniva effettuata l'8.1.2019, come emerge dalla memoria depositata da Wind Tre. Da questa data Wind Tre stata tenuta a non fatturare alcuna numerazione già portata verso altro operatore, come invece emerge dallo screenshot di pagina 2 di 2 delle controdeduzioni. In tale screenshot, si evince chiaramente che veniva fatturato anche il costo delle 6 sim "my share". A luglio 2020, giungeva poi, la richiesta di disdetta totale del contratto intercorso tra le parti. Per quanto innanzi esposto, Wind Tre è tenuta a stornare integralmente tutti i costi emergenti nelle fatture emesse a far data dal 9.1.2019 sino a chiusura del ciclo di fatturazione, relativamente alle 6 numerazioni, portate in data 8.1.2019 in Tim, comprensiva anche delle penali. L'utente invece, sarà tenuto a versare le mensilità relative alle sei sim dati sino al mese di luglio 2020 (mese in cui ha comunicato la disdetta). Spese di procedura compensate.

## DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/02/2020, è tenuta a stornare integralmente tutti i costi emergenti nelle fatture emesse a far data dal 9.1.2019 sino a chiusura del ciclo di fatturazione, relativamente alle 6 numerazioni, portate in data 8.1.2019 in Tim, comprensiva anche delle penali. Spese di procedura compensate;

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to