

DETERMINA Fascicolo n. GU14/436859/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****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;

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 Assemblee 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 dell’utente **COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI UMBRIA**, del 25/06/2021 acquisita con protocollo n. 0282221 del 25/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione alle numerazioni di tipo privato **0744 54 54** e **0744 54 54** (cod. cliente n. 1.13306009), nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) la linea fissa è migrata ad altro operatore il 13 maggio 2020 ma, nonostante ciò, gli addebiti sono continuati, per complessivi euro 142,29; b) già

nell'ottobre 2018, tramite un negozio Wind, chiedeva la cessazione del contratto, con riguardo alla fibra ed alla numerazione fissa; c) circa la linea mobile, nel medesimo periodo, si verificava un incremento dei costi, che passavano da 6,10 euro a 18,29 euro; d) i reclami non venivano riscontrati, neppure quello trasmesso via pec il 27 ottobre 2020, in cui si chiedeva la chiusura del contratto con cessazione della linea mobile, oltre ai rimborsi di 142,29 e di quanto applicato in eccedenza sul canone mensile della numerazione mobile, per la somma di Euro 292,51 (12,19X24 mesi); e) riceveva la fattura n. W2033258204, del 22/11/2020, di Euro 47,43, con cui, Wind Tre addebitava la somma di euro 26,59, per canone abbonamento Fibra per il mese di novembre 2020, ed euro 14,99 per la numerazione mobile, sempre per il mese di novembre 2020; f) analoghi addebiti sono contenuti nell'ulteriore fattura W2036369979, del 22/12/2020, di euro 31,74, in cui Wind Tre addebitava la somma di euro 13,73, per l'abbonamento Fibra dal 01/12/2020 al 16/12/2020, ed euro 14,99 per la numerazione mobile, mese di dicembre 2020; g) dalle fatture pertanto emerge che Wind Tre, nonostante la migrazione della numerazione fissa e relativi servizi a far data dal 13/05/2020, ha continuato a fatturare illegittimamente fino al 16/12/2020; h) in ordine alla numerazione mobile, Wind Tre, nonostante la conferma della disdetta con pec del 27/10/2020, continua a tutt'oggi a fatturare la somma di Euro 14,99. In base a tali premesse, l'istante chiede: I) la cessazione del contratto, della fatturazione e della numerazione; II) lo storno dell'insoluto; III) il rimborso della somma di euro 142,29 per la linea fissa e di euro 292,51 per l'utenza mobile; IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo; V) indennizzo per la modifica del profilo tariffario non richiesto.

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue: 1) la richiesta di rimborso relativa alla linea fissa è inammissibile in quanto, in accoglimento del reclamo, il gestore ha già effettuato i rimborsi richiesti; 2) la linea fissa, attivata il 29 marzo 2017 con offerta Absolute Fibra 100 (FTTH), è migrata ad altro gestore il 13 maggio 2020 e, in accoglimento del reclamo, gli addebiti successivi a quella data sono stati stornati e la numerazione veniva cessata sui sistemi il 16 dicembre 2020; 3) il reclamo veniva riscontrato con mail indirizzata direttamente al cliente, considerato che la mail del 27 ottobre proveniva da terzo soggetto non munito di mandato/delega; 4) veniva poi inviata una ulteriore mail di accoglimento delle doglianze attoree; 5) il reclamo non veniva invece accolto con riguardo alla linea mobile: la linea, attivata in data 8 gennaio 2019 con piano Wind Family, con due dispositivi in acquisto abbinati, aveva un canone di 14,99 euro mensili, come previsto dalla stessa offerta e fatturato, e tale piano non è mai stato incrementato ed è rimasto identico sino alla cessazione della linea, il 20 luglio 2021; 6) la richiesta di cessazione del 27 ottobre 2020 non era stata gestita per assenza di delega/mandato; 7) il vincolo riguardante i due dispositivi scadeva il 6 luglio 2021, per cui sono state addebitate le relative maxi rate, per un totale di 119,80 euro; 8) i reclami sono stati riscontrati, sia per iscritto che per fatti concludenti; 9) la fatturazione indebita non dà luogo all'erogazione di indennizzi; 10) le contestazioni riguardanti le fatture sono avvenute ben oltre il termine di 45 giorni dall'emissione, termine previsto dall'articolo 23, comma 1 delle Condizioni generali di contratto; le maxi rate dei terminali, non addebitate al cliente, sono conformi a quanto previsto dalle condizioni di contratto (articolo 3). In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda. In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che, nonostante gli storni effettuati, resta la somma di euro 142,29, sulla linea fissa, da rimborsare, tenuto conto che l'istante ha corrisposto tutto quanto il dovuto; la linea fissa infatti è stata cessata tardivamente (16 dicembre 2020), come anche quella mobile, cessata il 20 luglio 2021, a fronte della disdetta del 27 ottobre 2020. In relazione all'utenza mobile poi, il canone concordato era di 6,10 euro mensili, poi aumentato a 14,99 euro oltre IVA; non è infine stato acquistato alcun apparato, né Wind prova il contrario, pertanto la maxi rata non è dovuta, essendo stato solo fornito un telefono omaggio; le condizioni generali di contratto depositate non sono sottoscritte dall'utente né sono con certezza ricollegabili ai contratti che l'utente ha concluso, con la conseguenza che risulta dovuto l'indennizzo per l'applicazione di profilo tariffario non richiesto. In merito al reclamo del 27 ottobre 2020, il medesimo non risulta riscontrato, né il cliente ha ricevuto nulla, né il gestore produce alcuna valida prova a dimostrazione di quanto asserito. Del tutto pretestuosa poi appare la giustificazione della presunta mancanza di mandato dell'Associazione di consumatori cui l'utente si era rivolto, visto che la lettera di reclamo e contestuale disdetta è stata sottoscritta dal Sig. Sacchetta, con tanto di indicazione dei recapiti dell'Associazione, con la conseguenza che l'indennizzo per mancata risposta al reclamo è dovuto. In base a tali premesse, l'istante conferma le proprie richieste.

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di chiusura del contratto, avendo il gestore dichiarato nella propria memoria che la linea fissa è migrata ad altro operatore il 13 maggio 2020 e che la linea mobile è stata cessata il 20 luglio 2021. Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati. Dall'esame delle fatture e delle note di credito presenti

agli atti del fascicolo, emerge che il gestore ha riconosciuto le ragioni dell'istante riguardanti la linea fissa; in particolare, per ciascuna delle fatture depositate, risulta la corrispondente nota di credito riguardante gli addebiti per il fisso, residuando così a carico del cliente, in ciascuna delle fatture, solamente gli addebiti riferiti alla linea mobile (14,99 euro per ogni fattura). In particolare gli addebiti per il fisso della fattura n. W2020902489 sono stati accreditati con la ndc n. 912436599; quelli della fatt. n. W2023994532 con la ndc n. 912436600, quelli della fatt. n. W2036369978 con la ndc n. 913378013, quelli della fatt. n. W2017848489 con la ndc n. 912436598, quelli della fatt. n. W2027093672 con la ndc n. 912623389, quelli della fatt. n. W2030181242 con la ndc n. 912623390, quelli della fatt. n. W2033258204 con la ndc n. 912623391. Non risultano note di credito riferite alla fatt. n. W211712380, la quale contiene unicamente addebiti riferiti alla linea mobile. La domanda di storno/rimborso concernente la linea fissa, pertanto, tenuto conto del fatto che non risultano addebiti ulteriori rispetto a quelli sopra indicati e "coperti" dalle note di credito depositate, non può essere accolta. Le contestazioni riferite alla linea mobile, concernenti addebiti esorbitanti rispetto a quanto pattuito non possono essere accolte. Dal contratto depositato dal gestore risulta infatti che, per la linea mobile, il cliente aveva sottoscritto il piano Wind Family. Il gestore deposita agli atti il relativo piano tariffario, dal quale risulta un addebito flat, a regime, di 14,99 euro mensili, comprensivi di traffico voce illimitato ed un volume di traffico dati di 70 GB al mese. La correttezza dell'importo addebitato risulta anche da quanto reperito in internet, ove si legge di una offerta promozionale con scadenza 10 marzo 2019 (il contratto per il mobile è dell'8 gennaio 2019), secondo la quale l'offerta WindFamily prevedeva minuti illimitati e 70 Giga a 14,99 euro al mese (<https://www.mondomobileweb.it/133667-wind-family-sconto/>). Pertanto, in considerazione di quanto sopra, considerato anche che l'istante non ha depositato alcuna documentazione riguardante l'offerta commerciale sottoscritta e diversa da quella versata agli atti dal gestore, la richiesta di rimborso dei addebiti concernenti la linea mobile non può essere accolta. Per lo stesso motivo, non può essere accolta la richiesta sub V) riguardante l'indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto. In ordine alla richiesta di rimborso/storno di addebiti per terminali, va rilevato, oltre al fatto che la documentazione depositata dal gestore sub 11) risulta molto poco illeggibile, che l'istante ha dichiarato di non aver mai acquistato né ricevuto dispositivi ulteriori a quello offerto in omaggio, né Wind fornisce la prova dell'avvenuta consegna di due apparati. Neppure il documento denominato "caratteristiche dell'offerta" fa alcun riferimento ad eventuali costi per dispositivi né è comunque provata la correttezza e la eventuale rispondenza al contratto degli importi richiesti. La relativa domanda di storno/rimborso pertanto, può essere accolta. La richiesta di rimborso/storno degli addebiti relativi alla numerazione mobile e successivi al recesso può essere accolta nei limiti di seguito precisati. L'istante inviava richiesta di cessazione del contratto con pec del 27 ottobre 2020. Il gestore, nella propria memoria, ha dichiarato di non aver preso in considerazione tale richiesta di cessazione del contratto in quanto priva di procura/delega. L'esame della pec in questione evidenzia tuttavia che la stessa è stata sottoscritta non solo dal rappresentante dell'utente ma anche dall'utente stesso, ed alla stessa risulta allegato il documento di identità del cliente. Per questo motivo, si ritiene che il cliente abbia rimesso al gestore una richiesta di cessazione del contratto corretta. Oltre a ciò, va evidenziato che comunque il gestore, in un'ottica di buona fede e correttezza, tenuto conto del fatto che la pec aveva tutti gli elementi sopra indicati idonei, quanto meno, a rendere verosimile la provenienza della stessa dal proprio cliente, avrebbe ben potuto contattare il sig. Sacchetta ed accertarsi della sua effettiva volontà. Per questi motivi, tenuto conto dei 30 giorni previsti dalla normativa di settore per la lavorazione della disdetta (art. 1, comma 3 Decreto Bersani), il gestore deve stornare/rimborsare tutti gli addebiti riferiti alla detta numerazione a decorrere dalla data del 26 novembre 2020, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante. La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento: il reclamo del 27 ottobre 2020, infatti, considerando i 45 giorni liberi a favore dell'operatore, avrebbe dovuto aver risposta entro la data dell'11 dicembre 2020. Pertanto, considerato che il riscontro, per fatti concludenti, è avvenuto con le note di credito del 29 dicembre 2020, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 45,00 (2,50 euro/die X 18 gg). 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. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

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
Simonetta Silvestri