

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/463686/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L. Bxxx - 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 dell’utente Lxxx B., del 07/10/2021 acquisita con protocollo n. 0397827 del 07/10/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta nei confronti di Wind Tre S.p.a. (Very Mobile), nel prosieguo Wind, di aver subito la pretesa illegittima fatturazione sulla linea mobile n. 3xxxxxxx, a sé intestata, per un importo di € 49,00, nonché la mancata risposta ai reclami genericamente indirizzati all’operatore. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Wind al fine di ottenere l’accoglimento delle seguenti richieste: “restituzione di € 49,00 e indennizzo per mancata risposta al reclamo”, per un totale di € 150,00. Non depositava alcunchè a supporto delle proprie argomentazioni. Successivamente, nella propria memoria di replica del 5.02.2022,

evidenziava l'assoluta sproporzione dell'addebito di € 50,00, effettuato da Wind per soli 7 giorni residui rispetto alla durata minima del contratto a cui l'istante si era vincolato. Aggiungeva, infine, che la mancata accettazione della proposta era dovuta al mancato riconoscimento degli "indennizzi per la mancata risposta ai reclami presentati e che, come da normative AGCOM, devono essere inviati per iscritto al cliente in caso di mancato accoglimento".

Wind ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. L'operatore, nella propria memoria difensiva del 4.02.2022, eccepeva in via preliminare l'inammissibilità della richiesta risarcitoria formulata dal Sig. Lanzillo ed evidenziava, nel merito, la genericità ed indeterminatezza degli addebiti posti a fondamento della presente istanza. Nel merito, deduceva che l'unica fattura emessa per recesso anticipato contenente degli oneri a carico dell'utente finale faceva riferimento all'utenza mobile n. 3xxxxxxx. La linea veniva attivata in data 23.03.2015 ed acquisita a seguito di MNP in data 26.03.2015. Si legge inoltre in memoria che "Nel corso del tempo è stata variata l'offerta commerciale e l'ultimo cambio offerta risale al 9.04.2019, quando viene accettato il cambio dell'offerta verso All In Power con un canone di € 11,99/mese e vincolo contrattuale 24 mesi, con scadenza del vincolo in data 9.04.2021. Si pone evidenza al fatto che in data 1.04.2021 l'utenza veniva disattivata per PORT OUT e che in data 8.04.2021 veniva emessa la fattura n. 2169037595 di € 49,91 di somme dovute per recesso anticipato, unitamente all'addebito del canone All In Power di € 11,99 relativo all'ultimo rinnovo dell'opzione, come da Regolamento Servizi/Condizioni Generali di Contratto. Il 10.05.2021 l'istante inviava PEC di reclamo relativo all'addebito dei costi relativi alle somme dovute presenti nella fattura ut supra riportata, e veniva aperta la segnalazione n. IR0000023832927 al reparto preposto, che effettuate le opportune verifiche rispondeva tramite SMS al 3xxxxxxx x del Sig. Lxxx, nelle tempistiche previste dalla Carta dei Servizi e precisamente il giorno dopo 11.05.2021." Di ciò, viene riprodotto in memoria il printscreen del sistema di lavorazione dei reclami, attestante l'invio e la ricezione del messaggio di testo. Precisava, inoltre, che l'SMS di riscontro – negativo - aveva il seguente contenuto: "...il suo reclamo non può essere accolto e che la fattura n. 2169037595 è corretta e dovuta in quanto il suo vincolo contrattuale sarebbe scaduto il 4.09.2021 ma l'utenza è stata disattivata il 1.04.2021", non potendosi pertanto accogliere alcuna richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami in favore dell'istante, a cui venivano sempre fornite risposte nel rispetto delle tempistiche contrattualmente previste. Wind concludeva infine, nella denegata ipotesi in cui tale ricostruzione fattuale non dovesse essere creduta, evidenziando che "la fattura n. 2169037595 è stata emessa in quanto venendo meno i requisiti per l'applicazione delle condizioni migliorative, l'istante sarà soggetto al pagamento di un importo, quale riallineamento forfettario alle condizioni economiche base per il periodo contrattuale precedente la data di efficacia del recesso, pari a quanto indicato dalla Tabella nr 1 delle Regolamento di Servizio. L'offerta commerciale cui l'istante ha aderito prevedeva condizioni di favore per il Cliente, quale, ad esempio, l'applicazione di tariffe convenienti. L'utente, a fronte di questi vantaggi, s'impegnava a rimanere vincolato per un certo periodo di tempo verso il Gestore, garantendogli così tempi necessari ad ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio del contratto". Pertanto, la risoluzione anticipata del contratto avrebbe creato uno squilibrio contrattuale che ha generato l'addebito dei costi di risoluzione, frutto di "un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruito dal Cliente che ha comunque beneficiato e goduto di sconti sul canone". Nel merito, si rappresentava che era stato comunque dato seguito alla richiesta di ricalcolo e rimborso relativa alla segnalazione n. IR0000023965879, avente ad oggetto i costi addebitati per il recesso anticipato, "chiusa con l'emissione della nota di credito n. 2195001846 di - € 46,96" con conseguente predisposizione del rimborso "tramite bonifico bancario su IBAN IT97K0306234210000001270434 dell'istante con data valuta 14.09.2021 e numero CRO 1101212560064650". Anche in tale ipotesi, l'operatore inviava, in data 1.09.2021, un SMS di riscontro del seguente contenuto: "Gentile cliente, in merito alla sua pratica, le comuniciamo che abbiamo applicato la delibera 487/18 alla fattura n. 2169037595 e predisposto il bonifico con data valuta 14.09.2021", come da printscreen del sistema di lavorazione dei reclami, riprodotto in memoria, attestante l'invio e la ricezione del messaggio di testo. Ne seguiva l'impossibilità di riconoscere ulteriori somme in favore del Sig. Lanzillo, stante l'ottemperanza per facta concludentia da parte di Wind, che comportava la cessazione della materia del contendere. Da ultimo, Wind riteneva opportuno richiamare l'attenzione sull'offerta conciliativa formulata durante la prima fase del procedimento, ritenendo che l'importo offerto ben potesse soddisfare le richieste avversarie ed evidenziando la condotta pretestuosa e temeraria tenuta dall'istante. A supporto delle

proprie argomentazioni, depositava la seguente documentazione: Carta Servizi; Condizioni Generali di Contratto; SMS inviati; nota di credito e verbale di negoziazione avvenuta nel precedente grado.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. Nel fascicolo istruttorio, è presente il verbale di negoziazione del precedente grado, datato 7.10.2021, in cui Wind "conferma quanto già comunicato al cliente circa l'applicazione della Delibera 487/18 con emissione della nota di credito n. 2195001846 di € 46,96 e predisposizione in data 14.09.2021 del rimborso tramite bonifico bancario su IBAN IT97K0306234210000001270434". Tale importo è da ritenersi soddisfacente rispetto alla pretesa pecuniaria formulata dal Sig. Lanzillo in questa sede e, attesa la sua liquidazione in epoca antecedente al deposito dell'istanza di definizione, idoneo a determinare la cessazione della materia del contendere, come rilevato dall'operatore nella propria memoria difensiva. Non è possibile, infatti, considerare non dovuta anche la somma residua della fattura n. 2169037595, avente un importo totale di € 49,00, in quanto € 2,04 non sono verosimilmente riconducibili a corrispettivi legati alla fornitura del servizio. Riguardo alla richiesta di indennizzo per mancata/ritardata risposta al reclamo, è stato dimostrato per tabulas l'invio, da parte dell'operatore, di due SMS di riscontro sull'utenza mobile n. 3xxxxxxx, intestata al Sig. Lxxx, in data 11.05.2021 e 1.09.2021. Se risponde infatti al vero che Wind non ha rigettato la richiesta dell'istante circa il ricalcolo degli importi addebitati nella fattura n. 2169037595 a titolo di recesso anticipato del contratto, l'art. 8, co. 4, delibera 179/03/CSP prevede che la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile. Ebbene, il reclamo del 10.05.2021, anch'esso riferito ai costi di recesso anticipato addebitati nella fattura n. 2169037595, è stato riscontrato, con esito negativo, via SMS il giorno successivo. Quindi, sebbene l'operatore abbia successivamente accolto la richiesta di annullamento degli importi sopra citati emettendo la nota di credito n. 2195001846, dovendosi con ciò ritenere assolto ogni suo diverso obbligo attraverso un comportamento concludente (cfr., ex multis, delibera AGCOM n. 12/14/CIR), si ritiene condivisibile, in questa sede, l'argomento con cui il Sig. Lanzillo replica in merito alla mancata accettazione della proposta conciliativa, perché non comprensiva dell'indennizzo asseritamente spettante per mancata/ritardata risposta ai reclami. Per quanto sopra, occorre quindi riconoscere, in favore del Sig. Lanzillo, l'importo di € 86,00, calcolato ai sensi dell'art. 12, All. A, delibera 347/18/CONS (€ 1,00 pro die \* 86 gg.), su un periodo compreso fra il 25.06.2021, corrispondente al quarantacinquesimo giorno successivo al ricevimento del reclamo, come previsto da contratto, e l'1.09.2021, data del secondo SMS di riscontro trasmesso da Wind a parte istante. Per i motivi sopra svolti, acclarata la cessazione della materia del contendere, ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante è meritevole di essere respinta, perché infondata in fatto e in diritto. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

## DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/10/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 86,00, a titolo di ritardata risposta al reclamo, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo.

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