

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/631123/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 13/09/2023 acquisita con protocollo n. 0231329 del 13/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia mobile XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, dichiara quanto segue. “Ho sei contratti con Wind Tre e pago tutto con addebito su carta di credito, mi sono accorta casualmente che dal 25 novembre 2020 mi viene addebitata la somma di 13,99 euro mensili per il numero XXXXXXXXX che non ho mai posseduto, ad una mia pec del 18 luglio mi hanno risposto che è tutto apposto in quanto le somme corrispondono al contratto, ho rimandato una pec il 25 luglio chiedendo la restituzione delle somme, la disattivazione del numero ed una copia del contratto per controllare la firma e mi hanno risposto " in riferimento alla tua segnalazione n. 1553329XXX del 25/07/2023, ti confermiamo che la stessa non e stata accolta" L’Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) disattivazione del numero XXXXXXXXX; 2) rimborso delle somme prelevate sulla carta di credito dal 25/11/2020 ad oggi.

Wind Tre (Very Mobile) (di seguito Wind o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. “L’attivazione della numerazione de qua è avvenuta a fronte del contratto che debitamente si produce in atti e conformemente alla stessa. Stante la documentazione prodotta, è dunque evidente che la fattispecie in contestazione non può in alcun modo configurarsi come attivazione di servizi o di profili tariffari impropriamente attivati dal gestore (non rientrando, pertanto, nel possibile oggetto della decisione amministrativa della controversia ed esulando dall’ambito di applicazione del Regolamento, essendo piuttosto demandata all’autorità giudiziaria ordinaria) quanto piuttosto quale disconoscimento e/o furto di identità da parte di terzi. Di conseguenza, Wind Tre chiede il rigetto di qualsivoglia richiesta di indennizzo per “attivazione di servizi non richiesti”, eccependo piuttosto l’inammissibilità dell’istanza in considerazione dell’incompetenza dell’Autorità in materia di verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità. In data 26/11/2020, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto, veniva attivata l’utenza mobile prepagata XXXXXXXX con offerta Special Easy pay al costo di euro 9.99 al mese (rimodulato a euro 11.99 dal 01/02/2022 e a euro 13.99 dal 01/02/2023). In data 18/07/2023 perveniva pec attraverso la quale la cliente riferiva che in un negozio Wind Tre aveva “scoperto” che da più di due anni pagava per un’utenza mobile “mai avuta”. Prontamente la convenuta forniva riscontro comunicando la regolarità degli addebiti stante la presenza di un regolare contratto firmato. Analogo reclamo perveniva in data 24/07/2023 tuttavia lo stesso risultava privo del documento di identità, la cliente veniva opportunamente informata in tal senso tramite l’invio di un sms al numero XXXXXXXX. Il 28/07/2023, in risposta a un ulteriore reclamo, la convenuta ribadiva quanto già comunicato in precedenza. In costanza del reclamo, in data 29/07/2023 la cliente esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione UG/623767/2023 che si concludeva in data 23/08/2023 con un mancato accordo tra le parti. Allo stato attuale, la sim in parola risulta cessata come richiesto da parte istante nelle more dell’UG, inoltre la convenuta ha già provveduto a predisporre lo storno dei costi sostenuti a partire dal 29/07/2023, data dell’istanza UG, sino alla disattivazione definitiva dell’utenza per un importo complessivo di euro 42,00 salvo diversi e ulteriori aggiustamenti contabili. A titolo esemplificativo si riporta la schermata dei pagamenti regolarmente avvenuti tramite carta di credito e MAI contestati sino al 2023. Ad abundantiam, a fronte di quanto ut supra indicato e dimostrato con gli allegati a supporto, si evidenzia che le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio, avendo il gestore provveduto ad attivare quanto regolarmente richiesto tramite la sottoscrizione del contratto già in atti. E’ evidente cioè come la scrivente convenuta abbia adottato un comportamento prudente nel verificare la correttezza e l’autenticità della firma, nei limiti del possibile e, solo dopo le opportune verifiche, ha cercato di essere efficiente nell’attivare la numerazione. Ad ulteriore esclusione di qualsivoglia responsabilità della scrivente, si evidenzia che è la cliente stessa a dichiarare, nel formulario, di essersi casualmente accorta di alcuni addebiti di euro 13.99 mensili per la sim XXXXXXXX sulla sua carta di credito, circostanza che avrebbe potuto sicuramente verificare anche in precedenza! Inoltre, le proposte di contratto prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d’offerta applicate e che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 05.11.2012. Si rivela pertanto opportuno un richiamo a quanto disposto nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS), con le quali l’Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: “se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto”. Si richiama, inoltre, quanto disposto dall’art. 14.4 dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza...”. Giova inoltre evidenziare che l’attivazione della sim in esame avveniva nel 2020 ma la cliente ha inviato reclamo solo nel 2023 e mai prima di allora! Sino a quel momento non ha mai contestato alcun pagamento! Si ricorda che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l’operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito! L’assenza di reclami esime l’operatore telefonico da ogni tipo di responsabilità. Dalla documentazione in atti non appare l’esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta prima del 2023 con i quali disconosceva l’attivazione della sim. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche, ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato

un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Si precisa che per ciò che concerne i reclami inviati - si ribadisce - nel 2023 e non prima, gli stessi risultano riscontrati sia tramite le e-mail opportunamente allegate in atti sia in costanza dal procedimento UG sopracitato; tali riscontri sono avvenuti entro i 45 giorni dalla ricezione del reclamo, nel pieno rispetto delle Condizioni Generali di contratto e della Carta Servizi di cui si riporta stralcio. Voglia infine l'adito Corecom tener conto del comportamento posto in essere dalla convenuta che, stante la richiesta di disattivazione della sim nelle more dell'UG nel luglio 2023, ha prontamente stornato tutti i canoni addebitati per un disallineamento dei sistemi successivamente a quella data".

Alla luce degli elementi emersi nell'ambito dell'istruttoria, le richieste avanzate dall'istante trovano parziale accoglimento per i motivi e nei limiti seguenti. Nel merito l'istante contesta addebiti per un importo di 13,99 euro al mese a partire dal 25 novembre 2020, riferiti a un servizio mobile (numero XXXXXXXXX) mai richiesto né posseduto. L'istante afferma di aver constatato casualmente tali addebiti e di avere presentato il 18 luglio 2023 un reclamo tramite PEC, contestando l'indebita circostanza e richiedendone la restituzione. L'operatore, al contrario, sostiene che l'attivazione del numero XXXXXXXXX è avvenuta in conformità a un contratto precedentemente sottoscritto, depositandone copia a corredo della propria difesa e respingendo le accuse di attivazione impropria. Sostiene inoltre che la cliente ha sollevato contestazioni solo a partire dal 2023, nonostante l'attivazione risalga al 2020. Considerato quanto sopra, si ritiene che nessuna responsabilità possa essere imputata all'operatore prima dell'inoltro del reclamo. La regolare sottoscrizione del contratto e la mancanza di contestazioni pregresse hanno legittimamente permesso all'operatore di addebitare il servizio fino alla data del reclamo, ossia l'18 luglio 2023. Pertanto, in relazione alle richieste dell'istante al punto 1) e 2), si ritiene che l'operatore sia tenuto a procedere alla cessazione del contratto relativo alla SIM con il numero XXXXXXXXX, senza alcun onere o costo a carico dell'istante, e al rimborso degli addebiti dal 18 luglio 2023 fino alla conclusione del ciclo di fatturazione. Per quanto concerne la richiesta dell'istante, formulata con il reclamo del 25 luglio 2023, di ricevere copia del contratto relativo all'utenza mobile in questione, respinta dall'operatore senza adeguata motivazione, in contrasto con l'art. 4 della delibera 179/03/CONS, si ritiene equo che l'operatore corrisponda un indennizzo ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi (delibera 347/18/CONS). L'indennizzo è quantificato in 122,50 euro, ottenuto moltiplicando 2,50 euro per 49 giorni di ritardo, calcolati dal 25 luglio 2023 (data del reclamo) al 27 ottobre 2023 (data di deposito del contratto sulla piattaforma Conciliaweb), al netto dei 45 giorni previsti per il riscontro.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/09/2023, è tenuta alla cessazione del contratto riferentesi alla SIM con il numero XXXXXXXXX, senza alcun onere o costo a carico dell'istante, e al rimborso degli addebiti inerenti al suddetto servizio dal 18 luglio 2023 fino alla conclusione del ciclo di fatturazione. La Wind Tre è tenuta inoltre a corrispondere un indennizzo di euro 122,50 (centoventidue/50), ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Gianpaolo Simone