



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/42483/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx Dxxx L. - 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 Bxxx Dxxx L., del 08/11/2018 acquisita con protocollo n. 0186006 del 08/11/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi il 10/09/2018, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Wind SpA rappresentando quanto segue: Dopo aver richiesto telefonicamente il servizio All Inclusive Unlimited €29.95/mese per sempre con la Wind Infostrada a novembre 2014, ho fatto più volte richieste per una copia del contratto ed i dettagli dell’offerta. Mi hanno detto che potevo trovare tutto sul sito senza darmi particolari, ma non ero mai riuscita a trovare gli

informazioni richiesti. Ho avuto una serie di problemi, I quali ho cercato di risolvere inizialmente chiamando il servizio cliente 155.

Purtroppo sembrava che loro avevano come obiettivo la chiusura al primo possibile la telefonata, e non la risoluzione dei problemi. Sembrava che la mia mancata padronanza della lingua italiana era un invito a trattarmi male. I problemi con la Wind3 coincidono con altri problemi nella mia vita: lo stalking, l'avvelenamento con nanotecnologia, la negazione di cura medica, lo hacking regolarmente del computer, furto della posta, mobbing, blacklisting, e attacchi con armi a micro-onde, e sembrano di far parte della crimine organizzato in quanto la WindTre ha avuto un comportamento estorsivo nei miei confronti, disabilitando le telefonate al estero, il numero 155, e l'accesso al portale web perché ho scalato il costo dei servizi non richiesti e disdetti più volte. Hanno forzato il pagamento per questi servizi tramite il reparto credito al 155 e nonostante il pagamento hanno sospeso l'utenza senza preavviso e mi hanno fatto pagare per la riattivazione della linea. La voce dettaglio delle chiamate è rimasto sulle bollette fin'ora. Hanno ripristinato brevemente le telefonate al estero dopo la riattivazione della linea, ma quando ho scalato il dettaglio delle chiamate (€0.60 + iva) dalla fattura numero W1708817372 hanno bloccato di nuovo questo servizio ed è rimasto bloccato fino a 12 ottobre 2018 e ho scoperto la riattivazione del servizio a caso perché la WindTre non ha dato nessun riscontro ai miei reclami. Il servizio cliente al numero 155 era ripristinato a gennaio 2018 e anche questo è stato scoperto solo per caso dopo oltre 2 anni di disattivazione. Per quanto riguarda il trasloco della linea, c'erano 2 e anche il primo era ritardato. Era richiesto per il 7/01/2016 e stato eseguito il 22/01/2016. Nonostante diversi richiesti per informazioni e un stimato del tempo necessario, nessuna spiegazione è stata fornita. Ancora non ho accesso al portale web. Oltre tutto sopraindicato, ho avuto interferenze con comunicazioni scritte e l'account mail in momenti particolari (riguardo casi legali, reclami, lavoro) e anche per telefono ho avuto telefonate in entrata filtrate o bloccate, e telefonate in uscita dirottate o bloccate. Non ho ricevuto nessun rimborso per il periodo da Luglio 2017 a gennaio 2018 in cui la fatturazione era ogni 8 settimane anziché bimestrale ed il costo del servizio era aumentato unilateralmente in modo non trasparente in quanto l'aumento nel piano tariffario doveva essere di €3,00 al mese, pero c'era un aumento ulteriore per il cambiamento nel periodo di fatturazione (in realtà il costo doveva rimanere invariato in quanto mi hanno confermato per telefono al momento di accettare il servizio che l'offerta era 'per sempre' e il costo non sarebbe mai cambiato. Anche interpretando 'per sempre' come uno sconto di un determinato somma non torna in quanto che dal momento che è pagato il modem, il costo del servizio dovrebbe scendere e questo non è mai successo.) I servizi InVista e dettaglio delle chiamate erano disdetti in Agosto 2015 al servizio cliente 155 in In conformità con l'avviso delle condizioni del contratto allegato alla fattura numero 7403104749 in allegato (inviatadettchiamate) Successivamente ho mandato diversi reclami scritti. Questi reclami sono iniziati dal 23 giugno 2016 perché nel periodo tra ottobre 2015 e maggio 2016, ho fatto 2 traslochi molto impegnativi e ho passato 5 mesi senza servizio in quanto che inizialmente ho fatto un trasloco temporaneo per lavoro e ho lasciato attivo il servizio al vecchio indirizzo, e poi mi sono trasferita definitivamente solo per poi perdere il posto di lavoro e avere bisogno di tornare. Fino a febbraio 2018 ho avuto pubblicità forzata nella cassetta di posta elettronica. Attraverso gli anni ho cercato di unsubscribe più volte e ho sempre ricevuto il messaggio, “Le condizioni contrattuali che hai accettato al momento dell'apertura della tua mail, prevedono l'invio da parte di ITALIAONLINE S.p.a. di contenuti promozionali e/o commerciali relativi a prodotti e servizi di terzi. Per non ricevere più tali comunicazioni puoi passare a MAILPLUS, mantenendo lo stesso indirizzo di mail.” Ovviamente il 'Mailplus' ha un costo ulteriore. Pero, io non ho mai accettato questi condizioni. Per informazioni ulteriori riguardo tutti I problemi vedi l'allegato 'Elenco dei problemi con la wind'. Su quanto assunto ha richiesto: Storno dei costi per i servizi non richiesti rimborso per la fatturazione a 4 settimane e la simultanea aumento nel mio piano tariffario storno del costo riattivazione della linea fattura W1715781710 di €10.59 sentenza penale per l'estorsione.

Wind SpA, con memoria, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi profili di infondatezza delle pretese dell'utente. L'operatore rileva che alcune delle doglianze riguardano servizi non contrattualizzati con l'operatore ma con diverso soggetto. Inoltre l'operatore rileva che i reclami sono stati puntualmente riscontrati. L'operatore rileva inoltre che non risulta alcuna interruzione del servizio dalle proprie evidenze tecniche. Inoltre l'operatore rileva che un disservizio sulla linea è stato immediatamente riscontrato e risolto in 1 giorno lavorativo, in linea con le direttive della carta dei servizi. Con riferimento al costo per il servizio “in vista”, questo prima era gratuito fino a una certa data poi è diventato a pagamento successivamente al 1/1/2015. Pertanto l'operatore richiede il rigetto di tutte le pretese

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore o risarcire un danno o valutare penalmente una condotta posta in essere dal gestore. Tutte le domande dell'istante che esulano dalla competenza del CORECOM sono, dunque, inammissibili e vengono rigettate. Quanto al merito delle domande avanzate dall'istante, in maniera confusionaria e fuorviante, dalla documentazione in atti, si evince che l'operatore ha sempre riscontrato i numerosi reclami dell'utente. Più in generale, per motivi di completezza, giova precisare che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nella opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Nel caso di specie, dalla copiosa documentazione in atti emerge che l'operatore non ha inteso sottrarsi ad un adeguato confronto con l'utente. Stante la frequenza e la sistematicità con cui l'istante ha contattato con una serie di reclami l'operatore che, di contro, ha dimostrato di non essersi sottratto ad una corretta interlocuzione contrattuale, si ritiene di rigettare integralmente le richieste dell'istante riguardanti l'erogazione di un indennizzo per mancata risposta a reclami inoltrati. Quanto al ritardato trasloco, contrattualmente l'operatore non garantisce un trasloco efficiente prima di 60 giorni. L'operatore stesso ammette un ritardo nel trasloco della linea di 22 gg relativamente alla richiesta di trasloco del 1.4.2018 e conclusa solo in data 22.6.2018. Per questo ritardo spetta all'istante l'indennizzo di € 1.65,00 ex art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi. Quanto alla richiesta di rimborso per la fatturazione a 4 settimane, l'Agcom ha già provveduto con propri provvedimenti a sanzionare le compagnie, dapprima con Delibera n. 499/17CONS (Tim S.p.A.); con Delibera n. 498/17/CONS (Vodafone); Delibera n. 497/17/CONS (Wind Tre); Delibera n. 500/17/CONS (Fastweb) e poi con ulteriori provvedimenti: Delibera n. 221/19/CONS (Tim S.p.A.); Delibera n. 220/19//CONS (Vodafone); Delibera n. 219/19/CONS (Wind Tre); Delibera n. 222/19/CONS (Fastweb). Non solo. Sempre l'Autorità ha definito i confini e gli ambiti degli indennizzi da riconoscersi agli utenti destinatari della illegittima modifica unilaterale del contratto. Tanto premesso sul punto, la richiesta di restituzione degli importi pagati in eccedenza per le fatture emesse nel periodo 23.6.2017 5.4.2018 merita accoglimento nella parte concernente la restituzione, da parte di WINDTRE S.p.A., delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, atteso l'obbligo di fatturazione su base mensile imposto agli operatori a partire dal 23 giugno 2017 in base alla delibera Agcom n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera Agcom n. 121/17/CONS, e da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera Agcom n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 879 del 4 febbraio 2020. Non avendo contezza questo Corecom se parte istante sia ancora abbonato con il gestore WINDTRE S.p.A., il rimborso non può che essere effettuato in forma monetaria, moltiplicando il "canone giornaliero" per il numero di giorni erosi nel "periodo di riferimento" (ovvero il periodo per il quale l'utente è stato cliente dell'operatore nell'intervallo di tempo che va dal 23 giugno 2017 al 5 aprile 2018), utilizzando la seguente formula di calcolo: $[(\text{canone mensile} \times 12) / 365] \times n.$ di giorni erosi. Il gestore ammette che il servizio "in vista" sia stato prima gratuito e poi a pagamento. Occorre rilevare che con le "Linee guida in materia di comunicazioni al pubblico sulla offerta di servizi di telecomunicazione" (delibera n. 417/01/CONS) e la Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi (delibera n. 179/03/CSP), l'AGCom ha affermato in prima battuta il diritto degli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi ed ha dettato precisi criteri (completezza, trasparenza, chiarezza e tempestività) per la diffusione di notizie agli utenti. Le informazioni devono essere facilmente accessibili e devono indicare ogni componente del costo del servizio (per esempio, canoni e contributi) e la forma di tariffazione utilizzata. Alla luce di ciò, l'informativa sul costo del servizio "in vista" risulta non idonea rispetto ai riferimenti normativi sopra citati. Pertanto è dovuto un indennizzo ai sensi delle normative AGCOM sopra richiamate, in particolare dell'articolato della Delibera 347/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Per tale motivo, a titolo di indennizzo per carenza nel soddisfacimento dei criteri sopra richiamati (completezza, trasparenza, chiarezza e tempestività), occorre prevedere un indennizzo che, in via equitativa, si quantifica in € 50,00.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/11/2018, è tenuta a corrispondere le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 165,00 a titolo di ritardo nel trasloco della linea nonché € 50,00 a titolo di attivazione del servizio "in vista". WINDTRE spa è, altresì, tenuta a rimborsare all'istante le somme "erose" in conseguenza della fatturazione a 4 settimane.

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