

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/153386/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 23/07/2019 acquisita con protocollo N. 0323783 del 23/07/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre (di seguito Wind), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 23/07/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 09/07/2019), quanto segue. Abbonata a Wind dal 14/01/2018 per linea fissa, internet e linea mobile con l’offerta Wind Home al costo di euro 24,95 al mese, riceveva la fattura W18XXXXX701 del 20/03/2018, nella quale erano riportati costi differenti rispetto a quelli concordati e sottoscritti. Effettuava segnalazione presso un negozio Wind, tuttavia riceveva nuova fattura del 20/05/2018 riportante anch'essa costi errati. Un addetto dello stesso negozio le consigliava di passare a Tre, brand associato a Wind, per la linea mobile; tale passaggio, a suo dire, sarebbe avvenuto senza costi e avrebbe ridotto le spese a carico dell'istante. Inaspettatamente, riceveva richiesta di pagamento di euro 45 per recesso da offerta in promo (fattura del 20/07/2018) e di ulteriori euro 7 per attivazione di telefonia mobile Tre. Presentava reclamo in data 12/11/2018. Riceveva poi la fattura W18XXXXX154 del 20/11/2018 che riportava il costo per un modem mai richiesto e non necessario che contestava con reclamo in data 17/12/2018, integrativo del precedente. Inviava, infine, a Wind pec in data 18/02/2019 di contestazione della fattura W19XXXXX204 del 20/01/2019, riportante costi errati in quanto relativi ad abbonamenti per linee mobili mai possedute, nonché, nuovamente, a noleggio modem. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) rimborso della somma pagata in eccesso con le fatture sopra indicate e differenti rispetto alle tariffe effettivamente accettate; 2) rimborso delle somme di euro 45 ed euro 7, prive di giustificazione; 3) storno della fattura W18XXXXX154 di euro 292,43; 4) equo rimborso per il disagio causato.

Wind, con memoria in data 15/10/2019, eccepisce quanto segue. In merito alle reclamate fatture, specifica che con precedente (rispetto ad esse) fattura W18XXXXX059 del 24/01/2018 forniva all'istante la seguente

comunicazione sul passaggio della fatturazione da 28 a 30 giorni: "con riferimento alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla Legge n. 172 del 4 dicembre 2017, Wind la informa che, a decorrere dal 5 aprile 2018, il costo delle offerte/opzioni relative ai servizi sarà addebitato su base mensile e la fatturazione avverrà con cadenza bimestrale. Riceverà la suddetta informativa anche con chiamata IVR, WEB, e-mail ove disponibile per i clienti con servizio fisso e SMS per chi è titolare di un'utenza mobile con Wind. COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO A seguito della sopravvenuta esigenza di modifica del posizionamento dell'offerta, verranno attuate le variazioni contrattuali sotto indicate. Come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, qualora non accettasse tali variazioni, potrà esercitare il diritto di recesso dai servizi WIND o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione nei 30 giorni precedenti il 5 aprile 2018, inviando una comunicazione avente come causale di recesso: "modifica delle condizioni contrattuali" attraverso uno dei seguenti canali: # lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: WIND Tre SpA – Servizio Disdette – Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano # PEC all'indirizzo servizioclienti155@pec.windtre.it # punto vendita Wind di proprietà. Può trovare la lista dei punti vendita abilitati sul sito www.wind.it # chiamata al 155 per acquisire il suo ordine telefonico ed accertando la sua identità. Qualora decidesse di recedere e alla linea interessata dalla presente proposta di modifica fosse associato un contratto per l'acquisto rateizzato di un prodotto in corso di vigenza (es. telefono, Tablet, etc.), nella suddetta comunicazione e prima di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore potrà decidere se pagare le rate residue anche in un'unica soluzione, indicando tale scelta nella comunicazione inviata. DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE CONTRATTUALI A partire dal 5 Aprile il costo e il contenuto della sua offerta saranno applicati su base mensile, con una riduzione del numero dei canoni nell'anno da 13 a 12. Questo determinerà un riproporzionamento sia dell'eventuale contenuto (es. minuti, sms e GB) che dell'importo nominale di ciascun canone mensile, pari all'8,6%. Tuttavia, tale modifica, non comporterà nessuna variazione della spesa annuale. Per esigenze tecniche il prossimo conto telefonico potrà avere una durata inferiore. In ogni caso, l'importo che le verrà addebitato sarà calcolato rispetto al numero effettivo dei giorni fatturati". Precisa che non perveniva alcuna comunicazione di recesso da parte dell'istante, pertanto le modifiche contrattuali venivano considerate tacitamente accettate. Precisa altresì che, successivamente, con fattura W18XXXXX016 del 20/05/2018, informava l'istante anche di una modifica migliorativa che portava l'incremento del canone solo all'8,3% e non all'8,6%. Evidenzia che sulle fatture emesse successivamente alla data del 05/04/2018, si poteva, dunque, riscontrare l'aumento del canone così come preannunciato. A giustificazione dell'aumento dei costi in fattura, rileva inoltre che l'incremento del canone relativo all'offerta attiva sulla sim Magnum veniva addebitato interamente sulla sim dati, che compariva, quindi, al costo di euro 2,03 + Iva a bimestre, lasciando invariato il canone della prepagata, che restava ad euro 14,90 al mese. Rileva altresì che, successivamente, in data 21/05/2018, la sim 333XXXX868 migrava ad altro gestore, conseguentemente la sim dati 388XXXX843 del pacchetto Magnum, che restava attiva, iniziava a fatturare a canone pieno fino al 13/06/2018, data in cui migrava, anch'essa, verso altro gestore. Evidenzia che, così come previsto dall'offerta commerciale, la disattivazione anticipata della sim 333XXXX868 comportava l'addebito in fattura W18XXXXX844 del contributo di attivazione per recesso da offerta in promo di euro 45,00, che non vi sarebbe stato se l'offerta fosse rimasta attiva per almeno 24 mesi. Evidenzia altresì che, successivamente, per il tramite di un punto Windtre, l'istante esercitava il recesso per la linea 052XXXX646, il cui espletamento avveniva in data 13/10/2018. In linea con quanto sopra illustrato, puntualizza che il reclamo del 13/11/2018, in cui venivano contestati i costi in fattura W18XXXXX701 e presunte informazioni di un rivenditore Windtre che avrebbero spinto l'istante a richiedere la disattivazione di contratti ritenendo non vi fossero costi e al fine di ridurre le spese in bolletta, veniva rigettato con apposita comunicazione in data 29/11/2018, non essendo emerso alcun riscontro di tutto ciò. Rispetto all'ulteriore reclamo, pervenuto nel dicembre del 2018 e relativo ai costi contenuti nella fattura W18XXXXX154, precisa altresì di avere ad esso fornito riscontro non accogliendo le richieste avanzare per le motivazioni di cui sopra.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Si premette, innanzitutto, che non risulta agli atti alcuna documentazione fornita da Wind, il quale, infatti, nel corso della memoria sopra riportata richiama, a supporto di quanto in essa affermato, 18 allegati, nessuno dei quali, si ribadisce, risulta tuttavia essere stato effettivamente depositato in piattaforma (Conciliaweb). La descrizione dei fatti in essa contenuta e, dunque, la posizione sostenuta dall'operatore volta a confermare la correttezza del proprio operato in relazione ai

disservizi lamentati dall'istante risulta pertanto del tutto priva di riscontri probatori. Ciò premesso, le richieste di rimborso/storno di cui ai punti 1), 2) e 3), trattabili congiuntamente in quanto riferite, tutte, a fatture via via ricevute di cui si contesta l'importo (fattura W18XXXXX701 del 20/03/2018; fattura W18XXXXX016 del 20/05/2018; fattura W18XXXXX844 del 20/07/2018; fattura W18XXXXX154 del 20/11/2018; fattura W19XXXXX204 del 20/01/2019), possono essere parzialmente accolte. La richiesta di rimborso delle fatture W18XXXXX701 del 20/03/2018 e W18XXXXX016 del 20/05/2018 in ragione di importi differenti rispetto a quelli concordati e sottoscritti (punto 1)), nonché la richiesta di rimborso delle somme di euro 45 ed euro 7 di cui alla fattura W18XXXXX844 del 20/07/2018 in quanto asseritamente prive di giustificazione (punto 2)), non possono essere accolte, non avendo l'istante assolto all'onere probatorio sul medesimo incombente ex art. 2697 c.c. ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"). Manca, infatti: - copia di contratto sottoscritto dall'istante cui riferire e ricondurre le tre fatture sopra richiamate e alla luce del quale verificare la fondatezza o meno dei rilievi dal medesimo mossi, peraltro in modo assai generico ed impreciso, in ordine agli importi, asseritamente errati, in esse riportati; - copia di tali fatture, nonché prova di effettivo pagamento di esse, giustificante il richiesto rimborso. Inoltre, il reclamo allegato, a mezzo del quale l'istante contesta tali fatture, risulta connotato da evidente tardività, essendo stato inoltrato in data 12/11/2018 e, dunque, a circa quattro mesi di distanza dal ricevimento dell'ultima di esse (la Carta dei servizi Wind fissa, al riguardo, in 45 giorni dalla data di emissione delle fatture il termine massimo per contestare gli importi ivi addebitati, decorso il quale essi devono considerarsi accettati dall'istante). Alla luce di tali circostanze, non risulta possibile effettuare in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla fondatezza o meno delle suddette richieste di rimborso, che pertanto non possono essere accolte. La richiesta di storno della fattura W18XXXXX154 del 20/11/2018, ammontante ad euro 292,43 e riportante costi riferiti a modem asseritamente mai richiesto (punto 3)) può essere parzialmente accolta, ovvero limitatamente agli addebiti, pari ad euro 156 (39 rate da euro 4 ciascuna), ad esso (al modem) riferibili, i soli ad essere stati esplicitamente contestati. Agli atti risulta: - copia di mail in data 02/09/2018 di conferma all'istante, da parte di Wind, in ordine all'attivazione dell'offerta commerciale Wind Home; - copia della fattura contestata, verosimilmente riconducibile all'offerta di cui sopra; - copia di reclamo tempestivamente inoltrato dall'istante (17/12/2018) per contestare gli importi riferiti al suddetto modem (in atti non vi è prova di effettivo invio di esso, tuttavia l'avvenuta ricezione risulta confermato da Wind in memoria). A tale reclamo non risulta in atti aver fatto seguito alcun riscontro da parte dell'operatore, il quale è dunque tenuto ad accordare lo storno della suddetta fattura, limitatamente ai costi riferibili al modem in questione, che, come detto, ammontano ad euro 156. In caso di disconoscimento degli importi fatturati, è infatti ormai pacifico, in via generale, che l'operatore debba fornire la prova della debenza degli stessi, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso. Infine, la richiesta di rimborso della fattura W19XXXXX204 del 20/01/2019 (l'ultima ricevuta) in ragione di costi asseritamente non dovuti, non può essere accolta, sulla base dei seguenti rilievi: - le contestazioni mosse dall'istante risultano connotate da eccessiva genericità ed imprecisione (costi relativi ad abbonamenti per linee mobili disconosciute), tali da non consentire di identificare con esattezza i termini della lamentata problematica; - né copia di tale fattura, né prove di effettivo pagamento di essa, tale da giustificare il richiesto rimborso, risultano allegate in atti; - del reclamo prodotto in atti, tempestivamente inoltrato (18/02/2019) per contestare, peraltro in termini altrettanto imprecisi, quanto sopra, non vi è alcuna prova di effettivo invio/ ricezione; - nessun'altra prova, pertinente rispetto a quanto richiesto, risulta rinvenibile in atti. La richiesta di cui al punto 4) non può essere accolta, attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate (ex multis, delibera 187/20/CIR).

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/07/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind Tre è tenuto a stornare dalla fattura W18XXXXX154 del 20/11/2018 i costi riferiti a modem, ivi addebitati, ammontanti ad euro 156,00 (centocinquantasei/00). 3. Wind Tre è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Rita Filippini