

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/655226/2024****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 10/01/2024 acquisita con protocollo n. 0008817 del 10/01/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra XXXX XXXX, di seguito solo cliente istante e/o utente, con la presente procedura ha lamentato alla WIND Tre S.p.A. in relazione al contratto sottoscritto per l’utenza mobile XXXXXXXXX il 31/03/2023, l’errata fatturazione nonché la disattivazione del servizio Piu Sicuri Mobile mai richiesto. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato di aver sottoscritto il contratto presso un rivenditore autorizzato di WIND e di aver aderito all’offerta mensile tutto compreso di euro 19,99 scegliendo quale metodo di pagamento l’addebito diretto sul c/c bancario. In data 03/05/2023 di aver avuto addebitato sul proprio c/c bancario la prima fattura emessa di euro 19,99 e nella successiva data del 31/05/2023 di aver avuto addebitato un’ulteriore fattura di euro 37,60. Ulteriormente ha lamentato che gli importi mensilmente addebitati sul proprio c/c bancario sono

sempre differenti rispetto a quanto pattuito in contratto e che nelle fatture è presente un addebito di 0,99 centesimi di euro per il servizio "Piu Sicuri Mobile" che non ha richiesto e di cui a giugno 2023 ha chiesto la disattivazione che non è stata eseguita dalla WIND Tre S.p.A. In base a tali premesse l'istante ha richiesto: 1) il rimborso di quanto pagato in eccesso; 2) la disattivazione del servizio "PIU sicuri mobile".

L'operatore WIND Tre S.p.A. di seguito solo WIND, società e/o operatore, in sede del contraddittorio ha ribadito quanto di seguito. In data 31/03/2023 a fronte della sottoscrizione del contratto da parte dell'istante è stata attivata la linea mobile XXXXXXXXX con abbinata l'offerta Super Internet Easy Pay Unlimited, opzione Più Sicuri Mobile e router abbinato HUAWEI B628-350 4G+, come da documentazione in atti depositata. In data 15/04/2023 è stata emessa la prima disposizione di WIND la n. T230005664325 con gli addebiti seguenti: Rata mensile n°1 Telefono Incluso contratto euro 6,24 + Contributi euro 16.98 (contributo attivazione Vendita a Rate euro 6,99 + Costo attivazione anticipato per nuovi clienti euro 9,99) + pro rata abbonamento marzo euro 0.45 + abbonamento aprile euro 13,95, per un importo complessivo di euro 37.60 che risulta assolutamente in linea con l'offerta sottoscritta dall'utente. Allo stesso modo, in data successiva è stata emessa la seconda disposizione di pagamento di WIND la n. T230006372751 con gli addebiti seguenti: Rata mensile n° 2 Telefono Incluso euro 6,24 + abbonamento di maggio euro 13.75 per un importo complessivo di euro 19,99. In data 26/09/2023 la scrivente ha proceduto così come richiesto dall'utente alla disattivazione del servizio Più sicuri ed in un'ottica di customer orientation, ha effettuato un rimborso dei costi riferiti al servizio Più Sicuri (euro 0,99 al mese dal 31/03/2023 al 26/09/2023) per un importo complessivo di euro 4,95. Proseguendo ha evidenziato che alcuna segnalazione è stata effettuata dall'istante al Servizio Clienti per segnalare tale disservizio né alcun reclamo scritto è stato fatto in proposito. In conclusione della memoria la società WIND in ragione di quanto sopra argomentato nonché documentato in atti al fascicolo, ha asserito nuovamente di aver agito correttamente e che di conseguenza nulla è dovuto alla cliente riportando nel proseguo della memoria e sui punti oggetto della presente controversia, plurime determinazioni e delibere dell'Autorità nonché dei Corecom.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, nei modi e nei termini, di seguito meglio indicati. Con la presente procedura l'istante ha lamentato in relazione al contratto sottoscritto nella data del 31/03/2023 la difformità degli importi fatturati mentre l'operatore ha asserito la conformità con l'offerta sottoscritta. Per il caso di specie, occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR), tenuto conto che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, quindi, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Passando al merito, in primis, risulta superata la richiesta di cui al punto 2 quale "la disattivazione del servizio PIU sicuri mobile" atteso che l'operatore ha dichiarato nonché documentato di aver disattivato l'opzione di cui si discute in data 26/09/2023. Mentre risulta dovuto alla cliente il rimborso di euro 4,95 per il periodo 31/03/2023- 26/09/2023 solo indicato dall'operatore in memoria atteso che tale rimborso non è avvenuto a mezzo delle fatture, ma come da dichiarazione resa in sede dell'udienza di discussione, è stato effettuato generando un credito sull'utenza mobile XXXXXXXXX e di per sé in alcun modo usufruibile dall'istante atteso che la sim di cui si discute serve esclusivamente per il router ed è nello stesso inserita. A ciò si aggiunga che la Wind non ha documentato in atti alcunché a tal proposito. Nel proseguo ed attesa la disanima della documentazione agli atti depositata e di quella acquisita d'ufficio, quale il contratto sottoscritto e l'elenco degli addebiti mensili effettuati sul c/c bancario dell'istante, ed ancora della dichiarazione resa dall'istante in sede dell'udienza di discussione, quale quella di aver corrisposto l'anticipo di euro 49,99 per il router in sede di stipula del contratto non eccepita dall'operatore, può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 1). Difatti, dalla disanima del contratto sottoscritto dall'utente il 31/03/2023 presso un rivenditore autorizzato di WIND, si evince che il piano telefonico per l'utenza mobile mobile XXXXXXXXX è il New Basic con opzioni/ servizi Super Internet Casa Easy Pay ad costo mensile di euro 19,99, con vendita a rate del Router Huawei B628-350 4G + White. Altresì, che il piano di rateizzazione del router con IMEI

XXXXXXXXX è il seguente descritto: prezzo del device (router) euro 199,00 con un anticipo 49,99 euro con un piano di rateizzazione è di n.23 rate da 6,24 cadauna + una rata finale da 6,39 - Costo mensile opzione 19,99 euro – Sconto mensile su opzione fino al 24° mese euro 6,24 euro per un importo mensile (opzione+rata) al netto degli sconti pari ad euro 19,99/mese. Pertanto, per quanto sopra riportato, il piano mensile concordato in fase di adesione contrattuale è stato di euro 19,99/mese così come asserito dalla cliente ed anche dichiarato dalla Wind nel proprio scritto difensivo con riferimento alla disposizione di pagamento n.T230006372751 ove testualmente ha riportato “recava regolarmente gli addebiti dal contratto come di seguito specificato: Rata mensile n.2° Telefono Incluso euro 6,24 + abbonamento di maggio euro 13,75 per un importo complessivo di euro 19,99”. In ragione delle motivazioni di cui sopra, pertanto la Wind è tenuta al ricalcolo delle fatture emesse in relazione al contratto sottoscritto per l’utenza mobile XXXXXXXXX ed a rimborsare all’istante quanto addebitato in eccesso rispetto all’importo mensile pattuito pari ad euro 19,99.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell’istanza del 10/01/2024, è tenuta a ricalcolare le fatture emesse per il contratto relativo all’utenza mobile XXXXXXXXX ed a rimborsare all’istante quanto addebitato in eccesso rispetto all’importo mensile pattuito pari ad euro 19,99 nonché a rimborsare all’istante la somma di euro 4,95 per le motivazioni di cui in premessa.

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