

**DETERMINA n° 09/2019**

Definizione della controversia

./WIND Tre S.p.A. ( già Wind Telecomunicazioni S.p.A.)

GU14/332/2016

**IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA Co.RE.COM. SICILIA"**

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 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” (Co.Re.Com.)*;
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *“Regolamento”*), *l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del *“Regolamento”*;
- VISTO** il *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

- VISTO** l'art. 19, comma 7 del "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Co.Re.Com, la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00).
- VISTA** l'istanza della società \_\_\_\_\_ acquisita al protocollo dell'Ufficio in data 27 ottobre 2016 al n. 52563;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA la posizione dell'istante:**  
La \_\_\_\_\_ (di seguito istante o utente), con la presente procedura ha lamentato nei confronti della WIND Tre S.p.A. ( già Wind Telecomunicazioni S.p.a.) per il contratto di *tipo business n. \_\_\_\_\_* l'addebito nelle due fatture del costo "contributo per disdetta anticipata" e per la numerazione mobile \_\_\_\_\_ l'addebito nelle fatture di servizi con contenuti a pagamento. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che per la sim \_\_\_\_\_ la WIND Tre S.p.A. dal novembre 2013 attivava dei servizi con contenuti a pagamento mai richiesti. Nel mese di gennaio 2014, a seguito al ricevimento della prima fattura e di quelle a seguire, l'istante ha dichiarato di aver effettuato reiterati e costanti reclami al call-center della Wind Tre S.p.A. per lamentare e nel contempo far sospendere l'attivazione di detti servizi a pagamento. Tali servizi venivano disattivati solo dopo sette bimestri ragione per la quale in fatture, e nel periodo, è stato addebitato l'importo complessivo di euro 276,48+ iva. Nel proseguo dell'istanza, l'utente ha dichiarato altresì, che nel perdurare del disservizio, ha migrato le cinque sim collegate al contratto n. \_\_\_\_\_ verso altro operatore e che la WIND Tre S.p.A. ha addebito nelle fatture di chiusura, sotto la voce "contributo per disdetta anticipata", la complessiva somma di euro 400,00+iva ( 80,00+iva x 5 sim). In ultimo l'utente ha precisato di aver pagato parzialmente le fatture ricevute, ovvero ha ritenuto di pagare solamente il costo del Traffico, ma non la somma indicata in fattura sotto la voce "contributo per disdetta anticipata", in quanto non dovuta.
- In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:
- 1) il rimborso di tutti gli importi addebitati per i servizi non richiesti;
  - 2) lo storno degli importi in fattura per costi disattivazione delle *sim*.
- CONSIDERATA la posizione dell'operatore:**  
L'operatore WIND Tre S.p.A., (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) di seguito *WIND o società*, nella propria memoria ha relazione quanto segue. In data 05/09/2013 l'istante ha sottoscritto con la WIND \_\_\_\_\_, una proposta contrattuale per l'attivazione in abbonamento, delle *sim* \_\_\_\_\_ che venivano attivate nella successiva data del 13 settembre 2013. In data 19 febbraio 2015 le *sim* : \_\_\_\_\_ venivano cessate dall'istante, per passaggio ad altro operatore e nella data del 09 marzo 2015 veniva cessata anche la *sim* \_\_\_\_\_. Ed ancora, con riferimento al costo in fattura della somma di euro 80,00 per cadauna *sim* (quindi della complessiva somma di euro 400,00) quale "contributo di attivazione", la società ha ribadito che nelle proprie Condizioni

Generali di Contratto è espressamente previsto all'art. 2. 3 che: *“La durata del Contratto è di 24 (ventiquattro) mesi dalla sua conclusione. Successivamente il Contratto, ove possibile, si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da darsi con telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. La durata verrà calcolata singolarmente per ogni Accesso/Carta SIM attivato dal Cliente”*. Ed inoltre ha rappresentato che, secondo l'allegato tecnico economico WIND *“i piani tariffari mobili All Inclusive Business Abbonamento prevedono un contributo di attivazione pari a 80 € per ogni SIM; tale contributo è scontato del 100% per i Clienti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione. In caso contrario, il contributo sarà applicato sull'ultima fattura utile”*. Nel proseguo ed in relazione alle doglianze per i servizi a contenuto, la società ha rappresentato che l'utente solo nella data del 13 febbraio 2015 con lettera raccomandata ricevuta dalla WIND solo nella data del 16/02/2015, ha reclamato tali addebiti in fattura, e solo per la sim . . . per il periodo dal 01/09/2013 al 31/12/2014. A tal proposito la WIND ha ribadito che sempre nelle proprie Condizioni Generali di Contratto l'art.7. 1- (Reclami) – recita che: *“Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a Wind mediante comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 45 (quarantacinque) giorni dal verificarsi dell'evento [omissis] Anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati [omissis]”*. Pertanto, la società avendo ricevuto solo nel mese di febbraio 2015, la prima e unica segnalazione fatta dall'istante, per fatturazione relativa agli anni 2013/2014, la stessa ha potuto effettuare i controlli solo per la fatturazione inerente il semestre antecedente. Nello specifico la società ha controllato la fattura n. 2014T001021751(bim.01/09/2014-31/10/2014) e la fattura 2015T000028689 (bim.01/11/2014-31/12/2014); nelle quali non sono presenti addebiti riferiti alla voce “Servizi a sovrapprezzo”. Nel proseguo ha ribadito che l'Autorità con diverse Delibere ( 49/15/DIT, 59/15/DIT) ha stabilito per il diritto di difesa del fornitore (d.lgs n 196 art 123 comma 1 e 2 del 1 giugno 2003) che le fatture da prendere in considerazione ai fini di un eventuale storno sono solo quelle relative agli ultimi sei mesi in cui è stato presentato il reclamo poiché per il traffico pregresso lo stesso viene cancellato o reso anonimo, in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 01 giugno 2003 n.196 ) secondo cui gli operatori non possono accedere agli addebiti/traffico oltre i 6 mesi dalla data del reclamo. Difatti unanime orientamento dell'Autorità in materia, è *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”* (delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 82/12/CIR,130/12CIR etc). Risulta evidente che *“l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione della società medesima”* (Delibera n.(delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 82/12/CIR,130/12CIR etc). In ultimo la società ha rappresentato che l'istante presenta una situazione debitoria complessiva pari ad euro 488,00, dovuta dal pagamento parziale della fattura n. 2015T000207188 che risulta insoluta per la somma di € 385,04, e della fattura n. 2015T000378076 che risulta totalmente insoluta per € 102,96, e nel merito ha chiesto il rigetto integrale delle

richieste formulate dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato. In *primis* è da evidenziare che l'istanza nella sua formulazione risulta poco chiara, generica e priva della documentazione probante e comprovante le doglianze dell'utente. Difatti, l'istante lamenta genericamente e solamente nel febbraio del 2015, l'addebito in fattura di servizi con contenuti a pagamento per un periodo pregresso relativo agli anni 2013/2014. Altresì, l'utente dichiara sia nell'istanza che nelle controdeduzioni di avere effettuato reiterate segnalazioni al call-center della WIND, ma non allega alcuna documentazione probante al riguardo. L'istante nelle controdeduzioni, ha genericamente affermato ".....in data gennaio 2014 relativa alle 12,58...". Ebbene, avrebbe dovuto indicare, al fine di permettere una giusta disanima della vicenda, non solo la data, tra l'altro certa, l'orario di contatto ma anche il codice del *trouble ticket* eventualmente aperto ed il codice dell'operatore addetto al call-center, con il quale è intervenuto il contatto. L'unico reclamo scritto depositato in atti, è quello formulato nella data del 13/02/2015, ricevuto dalla Wind nella data del 16/02/2015, che risulta essere stato riscontrato dalla società nella data del 10/03/2015 come da documentazione probante depositata al fascicolo e come confermato dallo stesso istante, nella domanda introduttiva del presente procedimento (formulario UG). Nel proseguo si significa che, dalla disanima delle fatture depositate in atti dall'operatore, in quanto l'istante ha depositato solo copia del frontespizio, in fattura non è presente la voce "servizi con contenuti a pagamento" ma solamente la voce "Traffico" con accanto l'eventuale addebito. (fatture dal settembre 2014 al febbraio 2015). Orbene per quanto discusso in udienza di discussione e per quanto dichiarato negli scritti anche dallo stesso istante "...Si fa presente inoltre che delle fatture oggetto di disattivazioni sono state pagate le parti riguardanti il solo Traffico..", la fatturazione relativa alla *sim* risulta corretta, pertanto non trova accoglimento la richiesta di cui al *punto 1)*. Al contrario, trova accoglimento la richiesta dell'istante di cui al *punto 2)* che nel proseguo si dettaglia. Dalla documentazione probante depositata in atti, e per come ribadito in memoria dalla WIND il contratto di *tipo business n.* con abbinate le cinque numerazioni mobili, è stato sottoscritto dall'istante nel settembre 2013. Altresì, il contratto sottoscritto dall'istante, prevedeva una durata contrattuale di permanenza di 24 mesi, pertanto la scadenza naturale del contratto sarebbe stata nel settembre 2015. Come ribadito in memoria dalla società e per come dichiarato dallo stesso istante, nella data del 19/02/2015, il medesimo, ha cessato per migrazione verso altro operatore, le *sim* e nella successiva data del 09/03/2015 ha cessato la *sim*. Pertanto per quanto sopra, l'istante, non essendo rimasto vincolato fino alla scadenza naturale del contratto (i 24 mesi), ha di fatto formulato una chiusura anticipata del contratto. Occorre precisare che trattandosi di una chiusura anticipata del contratto, in applicazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3-ter, del "Decreto Bersani", il contributo di attivazione pari ad euro 80,00, per cadauna *sim*, deve essere stornato in considerazione della durata effettiva del contratto, così come ha ampiamente statuito l'Autorità nelle proprie delibere. Tenuto conto che il servizio di telefonia mobile è stato attivato nel mese di settembre 2013 e disattivato per le quattro numerazioni mobili nel mese di febbraio 2015 e per la *sim* nel mese di marzo 2015, il contributo di attivazione dovrà essere calcolato, tenuto conto dei mesi che residuavano alla

scadenza del vincolo contrattuale, prevista nel settembre 2015. Pertanto, appare congruo riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari ad euro 80,00 (80,00/24 x 6 mesi x 4) per le *sim* e pari ad euro 16,67 (80,00/24 x 5 mesi) per la *sim* quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato dalla WIND nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese. Ne consegue, quindi che, con riferimento alle *sim* e per le quali la WIND, aveva addebitato nella fattura n. 2015T000207188 del 21/03/2015 l'importo pari ad euro 320,00 (80,00 x 4) quale contributo di attivazione, dovrà essere stornato l'importo pari ad euro 240,00 ed in riferimento alla *sim* per la quale la WIND nella fattura n.2015T000378076 del 20/05/2015, aveva addebitato l'importo pari ad euro 80,00, dovrà essere stornato l'importo pari ad euro 63,33.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, atteso che l'istante si è dovuto spostare dalla propria residenza abituale sita in Messina, per presenziare alle due udienze tenutesi innanzi al Corecom.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente,

#### DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società Tecnologie Solari Sicilia srl nei confronti della WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché a stornare nella fattura n.2015T000207188 del 21/03/2015 l'importo di euro 240,00 (duecentoquaranta/00) e nella fattura n. 2015T000378076 del 20/05/2015 a stornare l'importo di euro 63,33 (sessantatré/33), ovvero di procedere alla compensazione di tali importi con l'attuale insoluto presente in capo all'istante, qualora ne ricorrano i presupposti.
3. La WIND Tre S.p.A. è tenuta altresì, a comunicare a questo Co.Re.COM l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art.19 comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Co.Re.Com Sicilia e della AGCOM.  
Palermo, 03 MAG. 2019

Il Dirigente della Segreteria  
"Co.Re.Com Sicilia"  
Arch. Francesco Di Chiara

