

DELIBERA N.40/24/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

O.C./WIND TRE S.P.A.

(GU14/665582/2024)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 13 novembre 2024;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente O.C. del 28/02/2024, trasferita per competenza dal Corecom Toscana in data 6/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di diverse utenze telefoniche fisse e mobili, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, tramite un agente commerciale di Wind Tre, nel corso del mese di maggio 2023, ha sottoscritto un contratto volto all'attivazione di un pacchetto "Office Plus" e "Office Plus ricaricabile" che prevedeva la portabilità della linea fissa n. 0586761xxx, l'attivazione di una nuova linea telefonica, oltre all'attivazione di nuove SIM, cui erano associati i terminali ("Apple Iphone 14" e "Redmi"), il cui costo veniva integralmente scontato, ovvero sia il contributo di attivazione pari a euro 185,00 per ciascun cellulare che la rata mensile di acquisto sarebbero stati scontati in maniera totale con nota di credito, in virtù di una promozione;

b. nei mesi successivi, parte istante ha ricevuto la fattura del 21.07.2023 per un importo pari a euro 719.44 e la fattura del 21.09.2023 pari a euro 553.34, oltre al fatto che la nuova linea telefonica fissa non è mai stata attivata e la portabilità non è avvenuta;

c. in data 10 ottobre 2023, parte istante, tramite il proprio legale, ha inviato un reclamo volto a segnalare quanto accaduto, senza ricevere alcun riscontro.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture;
- ii. il rimborso per mancata fruizione del *voucher* statale.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 26/05/2023 tramite *Business Partner* veniva sottoscritta la proposta di contratto per l'attivazione dell'offerta tariffaria "Office Plus" in accesso FTTC con opzione accessoria "Office Share" su una linea in *Number Portability* del n. 0586761xxx e una nuova linea (LNA), oltre ad una nuova SIM ricaricabile con piano tariffario "*Super Unlimited*" associato al terminale "Xiaomi Redmi 10-2022 -Grey", in promozione con l'addebito delle rate in unica soluzione in caso di recesso anticipato. L'ordine di attivazione n. 1-595055921xxx si è completato per la componente dati VULA.w50621xxx e per la nuova linea n. 0586372xxx in data 08/06/2023, mentre la NP del n. 0586761xxx veniva espletata in data 19/06/2023. La SIM ricaricabile è stata attivata in data 29/05/2023. In data 14/06/2023 veniva sottoscritta la proposta di contratto per l'ampliamento di tre nuove SIM ricaricabili associati al terminale "Apple iPhone14Pro 256GB -Silver" in promozione con l'addebito delle rate in unica soluzione in caso di recesso anticipato. L'ordine di attivazione n. 1-597002516xxx, si è completato in data 21/06/2023 per le SIM, mentre per i terminali l'ordine di consegna si è completato in data 26/06/2023.

In data 07/10/2023 è pervenuta una PEC con cui parte istante ha contestato la mancata applicazione in fattura della scontistica prevista per il “voucher MISE”. Il reclamo veniva preso in carico dall’assistenza clienti WindTre che, dalle puntuali verifiche effettuate ha valutato la richiesta non fondata, in quanto non era stata rilevata alcuna irregolarità di fatturazione rispetto alla sottoscrizione contrattuale. La proposta contrattuale, infatti, così come sottoscritta e accettata da parte istante e allegata alla presente memoria difensiva, così come evidente anche dalla stessa documentazione depositata da parte istante con la presente procedura, non presentava alcuna richiesta di adesione al bonus Voucher Connettività per le imprese, promosso dal Ministero dello Sviluppo Economico (nel caso le risorse statali fossero ancora disponibili). In merito alla gestione di cui sopra l’istante veniva contattato telefonicamente e veniva inviato riscontro scritto all’indirizzo dxxxxxx.fxxxx@pec.it.

In data 09/10/2023 è pervenuta un’ulteriore PEC di reclamo da parte del legale di parte istante per segnalare una gestione di “malpractice” in merito a delle attivazioni contrattuali. A seguito di puntuali verifiche, accertata che la richiesta è pervenuta da soggetto diverso dal titolare del contratto privo di delega, Wind Tre ha fornito riscontro scritto in data 13/11/2023.

In data 14/12/2023, a seguito di nuova PEC da parte del legale di parte istante, non rilevando alcuna incongruenza tra quanto sottoscritto e quanto addebitato nelle fatture contestate, Wind Tre ha fornito riscontro scritto all’indirizzo dxxx.sxxxxxxxxxxxxxx@pec.it.

In data 04/01/2024 è risalita sui sistemi Wind Tre la notifica di cessazione della linea n. 0586761xx per passaggio ad altro operatore.

Wind Tre precisa, comunque, che nell’istanza GU14, parte istante fa riferimento alla numerazione 3246204xxx per la quale non risulta essere mai pervenuta alcuna richiesta di attivazione a nome della signora C. e nessuna fattura risulta mai stata emessa per la suddetta numerazione.

La società istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre della somma complessiva di euro 2.181,51.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

All’esito dell’istruttoria è stato possibile rilevare che parte istante ha sottoscritto due contratti, il primo volto all’attivazione di una nuova linea telefonica fissa, alla portabilità di una linea fissa da altro gestore e all’attivazione di una SIM ricaricabile associata al terminale “Xiaomi Redmi 10-2022 -Grey”. Il secondo contratto volto all’attivazione di n. 3 SIM, cui sono associati altrettanti terminali “Apple iPhone14Pro 256GB -Silver”. La documentazione contrattuale non reca alcun riferimento al *voucher* connettività previsto dal Ministero dello sviluppo economico. Entrambi i contratti risultano gestiti nelle tempistiche regolamentari.

Tanto premesso la richiesta dell’istante di cui al punto i. volta alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute non può trovare accoglimento, atteso che la documentazione contrattuale acquisita al fascicolo

documentale non prevede in alcun modo la gratuità dei terminali. Inoltre, le linee telefoniche oggetto del contratto risultano correttamente attivate, pertanto, non si ravvisano i presupposti per poter concedere anche uno storno parziale delle fatture emesse che restano, pertanto, di competenza della parte istante.

Allo stesso modo non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. relativa al rimborso per la mancata fruizione del *voucher* statale, in quanto dalla documentazione acquisita non è emersa alcuna richiesta volta al rilascio del predetto voucher da parte del Ministero dello sviluppo economico.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente O.C. nei confronti di Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 13 novembre 2024

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba