

DELIBERA N. 113/20

**XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/54353/2018)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 16/09/2020;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 05/12/2018 acquisita con protocollo n. 0218495 del 05/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata il 5 dicembre 2018, la sig.ra XXX, intestataria dell'utenza mobile n. XXXXXX, ha lamentato illegittimi prelievi, da parte dell'operatore, di somme di danaro senza emissione di alcuna fattura a giustificazione degli addebiti e senza riscontro alcuno alle ripetute segnalazioni telefoniche dell'utente. Nelle repliche alle memorie avversarie, la sig. XXX ha precisato: di avere acquistato nel 2017 un telefono a rate con abbinata una Sim all'utilizzo della quale, a detta del venditore, non sarebbe stata vincolata; di non avere mai ricevuto fatture o solleciti di pagamento il n. n. XXXXXX; di avere sempre corrisposte le rate del telefono attraverso addebito diretto da parte da parte dell'operatore su carta di credito; di non abitare più in via XXXXX dal 2012, ma di avere sempre avuto visibilità delle fatture relative all'utenza n. XXXXXX (utenza regolarmente utilizzata dalla sig.ra XXX) dalla pagina web dedicata; di avere sempre saldato le fatture relative all'utenza n. XXXXXX e di avere pagato la mora in caso di pagamento tardivo. Con note successive, la sig. XX, oltre a ribadire quanto già esposto in precedenza, ha precisato che la sospensione dei pagamenti con addebito diretto per l'utenza n. XXXXXX, cui, secondo la ricostruzione dell'operatore, era collegata la vendita a rate del telefono, non è dipesa dalla sua volontà ma dalla sospensione e poi cessazione della Sim n. XXXXXX attuata da Wind Tre per la presenza di un asserito insoluto sull'utenza n. XXXXXX (insoluto che, secondo la ricorrente, in realtà non esisteva). Precisa inoltre che gli importi indicati come insoluti da Wind Tre in realtà sono stati saldati come segue: Ft. n. XXXXXXXX, relativa all'utenza XXXXXX di 276,19, pagata con carta credito il 22/11/2017; Ft. n. XXXXXXXX, relativa all'utenza XXXXXX di 163,41, pagata con carta di credito il 05/02/2018; Ft. n. XXXXXXXX, relativa all'utenza XXXXXXXX di 87,01, pagata con carta di credito il 03/08/2018. Di queste fatture la sig. XXX ha avuto regolare visione attraverso il conto "3" on-line. Quanto invece all'acquisto del telefono, lo stesso è avvenuto presso il centro MediaWorld il 15/04/2017, aderendo a un'offerta che prevedeva un anticipo di 140 euro e successive rate da 30 euro mensili che venivano regolarmente prelevate dalla carta di credito. Sulla base di tutto quanto esposto e precisato, la sig. XXX ha formulato le seguenti richieste: i. rimborso degli importi illegittimamente prelevati di € 212,61, € 100,92 ed € 454,92; ii. l'indennizzo per l'illegittima sospensione dell'utenza n. XXXXXXXX.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, Wind Tre ha esposto quanto segue: "Con l'avvio della presente procedura l'istante afferma che l'operatore prelevava importi ritenuti indebiti. Sostiene inoltre di non aver ricevuto alcun riscontro ai reclami. Da verifiche effettuate emergeva che in data 10/03/2011 veniva attivata l'utenza voce in abbonamento +XXXXXXXX con piano Top 800, poi modificato in piano Top Unlimited (2013). Successivamente, in data 13/03/2015, l'istante aderiva - per la numerazione XXXXXXXX - al cambio gratuito del piano tariffario Top Unlimited Plus



con handset di partenza a euro 30,00 mensili iva inclusa con pagamento della tcg. In data 15/04/2017 veniva attivata l'utenza voce ricaricabile n +XXXXXXXX con offerta "Free Vendita a rate" per l'acquisto di un terminale iPhone 7 128GB e piano tariffario "Free Prime" che prevedeva un canone mensile di euro 30,00 e un vincolo contrattuale di 30 mesi con scadenza al 15/10/2019. In data 12/09/2017 Wind Tre inviava un sollecito di pagamento relativo alla fattura n. XXXXXXXX di € 258,50. In data 04/11/2017 la signora XXX presentava istanza al Corecom per contestare gli addebiti relativi ai servizi vas riferiti alla numerazione XXXXXXXX. Tale procedura si concludeva con un accordo transattivo il 23/04/2018 che prevedeva il rimborso tramite bonifico bancario di € 320,00; accordo regolarmente onorato dalla scrivente. In seguito in data 16/11/2017 la convenuta inoltrava un nuovo sollecito di pagamento relativo alla fattura n. XXXXXXXX di € 276,19 e in data 16/01/2018 relativo alla fattura n. XXXXXXXX di € 163,41. In data 25/05/2018, perdurando lo stato di insolvenza, l'utenza +XXXXXXXX veniva sospesa per traffico in uscita. In data 04/06/2018 la sospensione veniva estesa anche al traffico in entrata. Il 05/06/2018 Wind Tre inviava una raccomandata di risoluzione del contratto in quanto la cliente non adempiva al pagamento dell'insoluto. In data 26/06/2018 l'utenza +XXXXXXXX veniva disattivata. La disattivazione interrompeva il vincolo contrattuale prima della scadenza prevista per il 15/10/2019 e, pertanto, venivano emesse le fatture relative alle somme dovute per il recesso anticipato (XXXXXXXX di € 100,91) e alle rate residue del terminale (XXXXXXXX di € 454,92). In data 17/07/2018 veniva inviato un sollecito di pagamento relativo alla fattura n. XXXXXXXX di € 87,01; in data 03/08/2018 la sim XXXXXXXX veniva sospesa e riattivata nella stessa data a seguito del pagamento one shot con operatore on-line su cdc. In data 06/09/2018 la cliente inviava tre mail di reclamo contestando l'addebito delle fatture: n. XXXXXXXX di 212,61 euro; n. XXXXXXXX di 454,92 euro; n. XXXXXXXX di 100,91 euro, chiedendone l'immediato rimborso. Le fatture risultano relative alle rate residue e alle somme dovute per l'utenza +XXXXXXXX disattivata anticipatamente. La fattura XXXXXXXX di € 212,61 è relativa all'utenza XXXXXXXX, e riporta gli importi fissi + Traffico (Chiamate a numerazioni speciali), Opzioni e Altri Servizi per complessivi € 129,17. Il 14/09/2018 la sim XXXXXXXX veniva disattivata per insoluti". Alla luce di tutto quanto esposto, l'operatore chiede il rigetto integrale di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, precisando anche la legittimità della sospensione. Con nota del 14 maggio 2019, Wind Tre ha precisato che: risultano insolute le fatture relative al numero XXXXXXXX Ft. N. XXXXXXXX del 5 maggio 2018 e Ft. N. XXXXXXXX, del 5 giugno 2018, entrambe di importo pari a € 30,00 (si tratta di fatture fittizie di addebito relativo al Servizio Scegli Ricaricabile vendita a rate); "in fase di gestione di una mail di reclamo della cliente, per la fattura di somme dovute XXXXXXXX di € 100,92 è già stata emessa ed applicata la nota di credito n. XXXXXXXX, disapplicando il pagamento automatico che era stato effettuato in un primo momento sulla carta di credito della cliente. Per effetto dell'emissione di tale ndc di €100,92, la cliente vanta un credito di €-40,92: per cui Wind Tre rende noto che farà applicare parte della ndc a chiusura delle due fatture insolute XXXXXXXX e

XXXXXXX di € 30,00 ciascuna e relative a maggio e giugno 2018, e la restante parte andrà rimborsata alla cliente nella forma che preferisce”.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano essere accolte solo parzialmente per le motivazioni qui di seguito esposte. La sig.ra XXX chiede il rimborso degli importi di € 212,61, di € 100,92 e di € 454,92 corrisposti mediante prelievo diretto dalla carta di credito da parte dell’operatore, nonché l’indennizzo per l’illegittima sospensione dell’utenza n. XXXXXXXX. L’operatore, dopo avere inizialmente richiesto il rigetto integrale dell’istanza, conferma l’emissione di una nota di credito di € 100,92 a favore della sig. XXX, in parte portata a compensazione di due fatture insolte per € 30,00 ciascuna, e per la cui restante parte si rende disponibile al rimborso. Preliminarmente, si rileva che le parti, nelle more della decisione, nonostante la scadenza dei termini per il deposito di memorie e documenti, hanno prodotto ulteriore documentazione a sostegno delle rispettive posizioni, con relative note esplicative. Si ritiene che tale scambio documentale, data la rilevanza ai fini della decisione, possa essere posto alla base della valutazione del merito della controversia, in quanto effettuato nel rispetto del principio del contraddittorio, che sovrintende la procedura definizione delle controversie. In merito alla richiesta di rimborso della somma di € 212,61, la stessa non può essere accolta. Tale somma infatti risulta addebitata sulla base della fattura n. XXXXXXXX, che riporta gli importi fissi, oltre a traffico, opzioni e altri servizi, relativi all’utenza XXXXXXXX. Tale fattura risulta emessa per servizi di rete mobile erogati sull’utenza in uso alla sig. XXX, e pertanto ne risulta legittima la pretesa di pagamento, così come il relativo addebito. In merito alla richiesta di restituzione degli importi addebitati a titolo di cessazione anticipata del contratto e di rate residue del telefono, è opportuno preliminarmente ripercorrere le vicende che hanno interessato le utenze intestate alla Sig. XXX. Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che in data 15 aprile 2017 la sig. XXX, già intestataria dell’utenza n. XXXXXXXX, ha sottoscritto un contratto per un’utenza ricaricabile (n. XXXXXXXX) con piano tariffario Power 15 e con abbinata l’offerta di vendita a rate del telefono iPhone 7, che prevedeva il versamento di un anticipo di € 140,00 e il pagamento di € 30,00 mensili (di cui € 20,50 quale rata mensile del costo residuo del telefono di € 739,00, e € 9,50 quale costo mensile dell’offerta), con un vincolo contrattuale di trenta mesi. L’istruttoria ha consentito di ricostruire i fatti come segue. A fronte di reiterati ritardi nei pagamenti delle fatture relative all’utenza n. XXXXXXXX (in particolare: ft. n. XXXXXXXX di € 276,19, scaduta il 7 novembre 2017 e pagata con carta credito il 22 novembre 2017; ft n. XXXXXXXX di 163,41 scaduta il 5 gennaio 2018 e pagata con carta di credito il 05 febbraio 2018) Wind Tre in data 25 maggio 2018, sospendeva il traffico in uscita sull’utenza XXXXXXXX, estendeva la sospensione al traffico in entrata il 04 giugno 2018 e risolveva definitivamente il contratto relativo a tale utenza in data 05 giugno 2018. Con riguardo a tale sospensione,



occorre fare una precisazione rispetto a quanto dedotto nelle proprie memorie da Wind Tre: l'istanza di conciliazione presentata in data 4 novembre 2017 per l'addebito di servizi a sovrapprezzo non richiesti sull'utenza n. XXXXXXXX aveva ad oggetto anche la fattura n. XXXXXX di € 276,19, dell'8 ottobre 2017 (il cui mancato pagamento era stato posto alla base della sospensione di cui si è detto poco sopra), e pertanto il sollecito di pagamento inviato dall'operatore alla sig. XXX non è successivo, ma anteriore all'accordo transattivo raggiunto in data 20 aprile 2018. E tale fattura è stata saldata per intero, benché contestata per la parte comprensiva di servizi non richiesti e oggetto di procedura conciliativa, 15 giorni dopo la scadenza. Inoltre, la sospensione è stata disposta su un'utenza diversa da quella cui i mancati/ritardati pagamenti si riferivano (difatti gli addebiti relativi alla Sim n. XXXXXXXXX avvenivano direttamente e mensilmente su conto corrente, con regolarità) dunque in violazione di quanto previsto dall'art. 5 del Regolamento di cui alla citata delibera 203/18/CONS (e ss.mm.ii.) – e già previsto dalla Delibera 173/07/CONS. Infine, la sospensione è avvenuta senza che all'utente fosse dato preavviso: invero non vi è prova né della ricezione di solleciti di pagamento né di preavvisi di sospensione. Chiarito quanto sopra, risulta evidente che la sospensione dei servizi, con la successiva risoluzione contrattuale prima della scadenza naturale del vincolo, occorsa in relazione all'utenza n. XXXXXXXXX (collegata all'acquisto a rate dell'iPhone), ha prodotto il blocco degli addebiti automatici delle rate (non potendosi in alcun modo imputare alla sig.ra XXX il mancato pagamento degli importi mensili, comprensivi di canone - € 9,50/mese- e rate di acquisto del telefono - € 20,50/mese), e successivamente, l'addebito dei costi di cessazione e delle rate residue del telefono in un'unica soluzione. Alla luce di quanto ricostruito, vista l'illegittimità della condotta di Wind Tre rispetto alla sospensione dell'utenza n. XXXXXXXXX e alla risoluzione contrattuale, si ritiene che la fattura contenente i costi di cessazione (n. XXXXXXXXX di € 100,92) debba essere integralmente rimborsata, atteso che la cessazione del contratto prima del termine di scadenza del 15/10/2019 non è in alcun modo dipesa dalla volontà dell'istante. Rispetto a quanto precisato da Wind Tre in merito alla emissione della nota di credito e alla disponibilità al rimborso parziale della fattura citata, ossia per l'importo di € 40,92, si ritiene di non potere considerare valida la compensazione operata da Wind Tre con le due fatture fittizie n. XXXXXX del 5 maggio 2018 n. XXXXXX del 5 giugno 2018 (corrispondenti agli addebiti automatici bloccati), atteso che i due importi di € 30,00 ciascuno sarebbero comprensivi anche del costo mensile della sim illegittimamente sospesa dal maggio 2018 (costo, dunque, che non può essere addebitato all'istante) e che dagli estratti conto prodotti dall'istante risulta un doppio pagamento di € 30,00 a febbraio 2018, e un pagamento di € 64,00 (anziché € 30,00) nel maggio 2017, la cui causale non è stata chiarita dall'operatore e che dunque risultano attribuibili a rate pagate due volte per lo stesso mese. Quanto alla richiesta di rimborso della fattura contenente l'importo per le rate residue del terminale, va sottolineato che la volontà di procedere all'acquisto del telefono era stata espressa dall'utente sulla base della rateizzazione del costo dello stesso, e, di conseguenza, non può omettersi di rilevare come l'utente abbia subito un ingiusto pregiudizio dalla condotta dell'operatore, nel momento in cui questa ha avuto come effetto il pagamento del costo del terminale in un'unica soluzione. Tuttavia, atteso che il terminale è entrato

ed è rimasto nella disponibilità dell'utente, che ne ha acquisito la proprietà, si ritiene che la somma pagata dalla sig. XXX a saldo del costo del terminale contrattualmente previsto sia dovuta e dunque non ripetibile, con il conseguente rigetto della richiesta di rimborso. Per contro, si ritiene di potere accogliere la richiesta di indennizzo per illegittima sospensione dei servizi sulla sim n. XXXXXX, in quanto come evidenziato in precedenza, la condotta sospensiva è stata posta in essere senza che all'utente fosse dato congruo preavviso (invero non vi è prova né della ricezione di solleciti di pagamento né di preavvisi di sospensione) e ha riguardato un'utenza diversa da quella cui i ritardati pagamenti si riferivano. Tale indennizzo va calcolato moltiplicando il parametro giornaliero di € 7,50 previsti dall'art. per i 94 giorni compresi tra l'inizio della sospensione totale del servizio e la data di presentazione dell'istanza di conciliazione, per complessivi € 705,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla sig. XXX XXX nei confronti di Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. La società Wind Tre s.p.a. è tenuta a: i. rimborsare in favore dell'utente l'importo di € 100,92 (portato dalla fattura n. n. XXXXXX e relativo ai costi di cessazione), con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione; ii corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 705,00, a titolo di indennizzo per illegittima sospensione, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione. Si rigetta ogni altra istanza. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta infine a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Milano, 16 settembre 2020

IL PRESIDENTE