

DELIBERA N. 39/2021

**XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/390486/2021)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/07/2021;

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 modificata 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. 353/19/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; VISTA la 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 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 07/02/2021 acquisita con protocollo n. 0065742 del 07/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 7 febbraio 2021, e con la nota alla stessa allegata, la sig.ra XXX XXX (da qui in avanti anche solo "l'istante"), contesta l'applicazione della tariffa a consumo per il servizio internet sull'utenza n. XXXXXX. In particolare, riferisce di avere ricevuto fatture esponenti addebiti considerevoli per il traffico internet dopo l'attivazione del POS, nel 2018. Afferma di avere sporto reclami per contestare la fatturazione a consumo del servizio dati, a seguito dei quali Wind Tre ha emesso nota di credito di € 3.652,35, a diminuzione delle le fatture XXXXXXXXXX del 21/05/2019, n. XXXXXXXXXXXX del 21/07/2019 e n. XXXXXXXXXXXX del 21/09/2019. Riferisce di avere poi ricevuto da Wind Tre comunicazione di risoluzione contrattuale per inadempimento con contestuale richiesta di pagamento di complessivi € 5.566,21. Precisa infine che Wind Tre "ha emesso anche altre note di accredito che però non consentono di ricostruire la situazione economica del rapporto e non ha inviato un estratto conto chiarificatore come richiesto nel reclamo del 13.10.2020". Sulla base di quanto contestato, l'istante formula le seguenti richieste: i. storno delle fatture nn. XXXXXXXXXX del 21/05/2019 e XXXXXXXXXX del 21/03/2019 e "di tutte altre fatture eventualmente insolute" con il ritiro della pratica di recupero crediti; ii. indennizzo di € 500,00 per attivazione di profili tariffari non richiesti; iii. indennizzo di € 250,00 per mancata risposta ai reclami. Con replica alla memoria avversaria, l'istante: - lamenta la mancanza di una corretta e completa informazione da parte di Wind Tre nei confronti dell'istante circa i servizi forniti e i rispettivi costi, all'atto del subentro nel contratto intestato ad altro utente; - contesta quanto asserito da Wind Tre in merito alla mancata contestazione di fatture, considerati i numerosi reclami effettuati dall'istante al call center dell'operatore (a seguito dei quali veniva confermata l'erroneità della fatturazione) e le pec inviate a Wind Tre; - sottolinea la scarsa chiarezza e correttezza nel comportamento dell'operatore, che prima comunica di avere annullato alcune fatture e poi ne richiede il pagamento "senza alcuna giustificazione e spiegazione".

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, Wind Tre, preliminarmente, chiede al Corecom di verificare la coincidenza tra quanto richiesto dall'Istante e le pretese oggetto della conciliazione ed eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità della richiesta di rimborso delle spese di procedura "in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS)". Sempre preliminarmente Wind Tre eccepisce l'improcedibilità dell'istanza di definizione in relazione alla contestata prosecuzione della fatturazione nonostante il passaggio ad altro operatore, in quanto afferma di avere provveduto a stornare i canoni fatturati post migrazione (avvenuta in data 04/04/2019) già prima dell'instaurarsi del procedimento di conciliazione di primo grado. In merito ai fatti oggetto di istanza, riferisce che: - in data 27/07/2018 veniva

effettuato il subentro della linea XXXXXX, attiva dal 29/11/2011 sotto altra anagrafica, con piano tariffario Wind Business Start, che prevedeva un costo fisso di 25 euro mensili per il servizio voce e la tariffazione a consumo per il servizio ADSL; - in data 06/09/2019 l'istante chiedeva al servizio clienti l'invio del dettaglio telefonico relativo alle fatture XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX; tale richiesta veniva regolarmente evasa in data 10/09/2019 tramite l'invio di una mail all'indirizzo XXX; - in data 14/10/2019 perveniva una pec del cliente con richiesta di storno delle fatture emesse successivamente alla migrazione verso TIM, avvenuta in data 4 aprile 2019; - in accoglimento di tale reclamo Wind Tre procedeva a emettere note di credito n. XXXXXX di euro 27,00 (relativa alla fattura n. XXXXXXXXXX del 21/05/2019) n. XXXXXX di euro 61,00 (relativa alla fattura n. XXXXXXXXXX del 21/09/2019), compensate sulla fattura n. XXXXXXXXXX; - in data 04/02/2020 veniva emessa una ulteriore nota di credito di euro 54,44 relativa alla fattura n. XXXXXXXXXX e nelle more del procedimento di conciliazione veniva stornato dal conto telefonico XXXXXXXXXX anche l'addebito esposto a titolo di penale per risoluzione contrattuale (con nota di credito n. XXXXXX di €65). Wind Tre dichiara altresì che parte istante non ha mai inoltrato alcun reclamo in merito all'addebito del traffico dati e pertanto non ha diritto né al riconoscimento di alcun indennizzo né allo storno degli importi fatturati. Precisa di aver fatturato il traffico generato dall'utenza oggetto di istanza secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai piani tariffari prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Infine, quanto al reclamo pervenuto in data 13/10/2020, Wind Tre ne evidenzia la tardività ai sensi e per gli effetti dell'art 7.1 delle Condizioni Generali di abbonamento. Sulla base di quanto rappresentato, Wind Tre insiste per il rigetto integrale della domanda.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di Procedura di cui all'Allegato A alla Delibera Agcom 203/18/CONS (come da ultimo modificata dalla Delibera Agcom 353/19/CONS). Preliminarmente, si conferma la piena coincidenza tra le richieste formulate dall'istante in sede di istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione e quelle oggetto dell'istanza di definizione. Sempre preliminarmente, in merito a quanto eccepito dall'operatore in punto di spese di procedura giova rammentare che in base all'art. 20, comma 6, del citato Regolamento di Procedura "Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità". La domanda di rimborso formulata dall'istante è dunque pienamente ammissibile. Ancora in via preliminare, si precisa che il ritardo nella disattivazione della linea post migrazione verso altro operatore, con la conseguente prosecuzione della fatturazione, non è oggetto del procedimento qui in definizione. Venendo al merito della controversia, si ritiene che le richieste dell'istante meritino solo parziale accoglimento

per le motivazioni che seguono. La controversia ha principalmente ad oggetto la contestata fatturazione del servizio internet a consumo. Sul punto, l'istruttoria condotta ha consentito di evidenziare quanto segue. Innanzi tutto, nonostante la documentazione depositata in atti (copia del contratto del 2011 sottoscritto da XXX XXX e modulo di subentro sottoscritto nel luglio 2018 dalla parte istante), l'operatore non ha provato la circostanza dedotta in memoria e relativa al piano tariffario Wind Business Start attivo sull'utenza n. XXXXXX intestata alla sig. XXX XXX, ossia "piano fisso flat al costo di 25 euro mensili e tariffazione a consumo per il servizio ADSL, al costo di 2€/ora con tariffazione al secondo". Inoltre, sebbene l'operatore contesti di avere ricevuto reclami sulla fatturazione dell'Adsl a consumo, è in atti (prodotta dall'utente) copia della comunicazione del 13 novembre 2019 con cui Wind Tre, preannunciando il rimborso degli importi erroneamente addebitati su tre fatture emesse per il periodo marzo-agosto 2019, afferma: "... desideriamo informarla che a seguito della sua segnalazione del 16/10/2019, relativa alla mancata applicazione del Canone Fisso, abbiamo provveduto a rimborsarle quanto erroneamente addebitato con una nota di credito relativa alle seguenti fatture: n. XXXXXXXXXX del 21/05/2019, n. XXXXXXXXXX del 21/07/2019 e n. XXXXXXXXXX del 21/09/2019. Riceverà a breve un documento di riepilogo con il dettaglio degli importi rettificati per ogni fattura non corretta. Scusandoci per l'inconveniente, le ricordiamo che per ogni ulteriore chiarimento il nostro Servizio Clienti è a sua disposizione il numero 1928 (...)". La comunicazione appena riportata di fatto sconfessa quanto asserito dal Wind Tre nella memoria difensiva, confermando, all'opposto, la ricostruzione dei fatti come operata dall'utente. Tale ricostruzione, unitamente alla documentazione acquisita al fascicolo documentale e alle considerazioni sopra esposte, consente di dedurre che l'operatore, all'atto del subentro dell'istante nel contratto già in essere con altro cliente, non abbia fornito una corretta e chiara informazione alla sig. XXXXX circa le condizioni economiche e tecniche applicate, né abbia assolto ai propri oneri informativi al momento della richiesta dei dati di traffico (in relazione alla quale non vi è prova circa l'avvenuto riscontro all'utente), salvo poi, a seguito di reclamo della cliente, impegnarsi a rettificare le fatture secondo quanto dalla stessa richiesto. Tutto ciò considerato, è dunque possibile accogliere la richiesta di storno delle fatture nn. XXXXXXXXXX del 21/05/2019, e n. XXXXXXXXXX del 21/03/2019 ma limitatamente agli importi esposti dalle stesse in relazione al traffico dati fatturato a consumo (e corrispondenti, rispettivamente ad € 2.832,73 oltre IVA ed € 1.625,74, oltre IVA). Si evidenzia che dalla ricostruzione operata da Wind Tre e dalla documentazione prodotta a corredo (estratto conto) risultano già stornate totalmente o parzialmente le fatture successive alla n. XXXXXXXXXX, le quali peraltro, non espongono costi per traffico dati. Non merita invece accoglimento la richiesta di indennizzo per l'applicazione di profili tariffari non richiesti in quanto in base all'art. 13, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi, nelle fattispecie di cui agli artt. 6, 8, 9 e 11 (tra le quali rientra l'attivazione di servizi non richiesti), il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto dalla data della presentazione del reclamo da parte dell'istante. Stando alla documentazione acquisita in atti, l'unico reclamo avente data certa è stato ricevuto dall'operatore il 16 ottobre 2019, quando ormai l'utenza oggetto di contestazione era già migrata verso altro gestore. Va

del pari rigettata la richiesta di indennizzo per mancata risposta alla Pec del 13 ottobre 2020 in quanto il reclamo risulta essere stato presentato quando ormai il rapporto contrattuale tra l'istante e Wind Tre era cessato da ben oltre un anno. Quanto infine alle spese di procedura, considerato il comportamento tenuto delle parti e, in particolare, la condotta dell'operatore nel corso della conciliazione c.d. semplificata, considerato altresì l'accoglimento soltanto parziale delle richieste dell'istante, si ritiene equo prevedere in favore della sig.ra XXXXX il rimborso dell'importo di € 50,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra XXX XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre s.p.a. La società Wind Tre s.p.a. è tenuta a: stornare dalla fattura n. XXXXXXXXXXX del 21/05/2019 l'importo di € 2.832,73 (oltre IVA), esposto per traffico dati a consumo, e dalla fattura n. XXXXXXXXXXX del 21/03/2019 l'importo di € 1.625,74 (oltre IVA), esposto per traffico dati a consumo; corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura. 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, 21 luglio 2021

IL PRESIDENTE