

**DELIBERA N. 131/2019 XXX - WIND TRE
(GU14/42194/2018)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 25/07/2019;

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. 30 gennaio 2001, n. 1, recante *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 08/11/2018 acquisita con protocollo n. 0185060 del 08/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente nella propria istanza depositata a seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in sede paritetica il 23.10.2018, ha lamentato l'indebita fatturazione da parte di Wind tre X (di seguito Wind Tre). In particolare, l'istante ha dichiarato di aver riscontrato che in data 14.05.2018 risultava sulla propria carta di credito un addebito di 680,00 euro riconducibili all'acquisto di un telefonino effettuato nel 2017, per il quale era stato pattuito un prezzo di 399,90 euro da pagarsi ratealmente a condizione che venissero rispettati i termini contrattuali indicati nella proposta di abbonamento sottoscritta. Poiché l'utente al momento dell'addebito era ancora cliente Wind Tre, l'emissione di una fattura dall'importo così elevato non era giustificata. In data 19.07.2018 l'utente ha inoltrato un reclamo, riscontrato con e-mail del 19.09.2018, in cui l'operatore respingeva quanto asserito dall'utente senza fornire alcuna spiegazione sulle motivazioni dell'addebito. Anche in sede di conciliazione paritetica Wind Tre si è dimostrato generico, eccependo il mancato pagamento di alcune rate senza fornire ulteriori specifiche e senza dimostrare di aver trasmesso all'utente alcuna comunicazione in merito. Infine, l'istante riferisce di aver ricevuto due fatture di uguale importo di cui una emessa il 15.02.2018 e l'altra il 18.09.2018, specificando come solo quest'ultima sia quella corretta e relativa all'addebito contestato.

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

- a) Il rimborso dell'importo di 680,00 euro;
- b) l'indennizzo per ritardata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria preliminarmente chiede all'ufficio di riunire i due procedimenti depositati dall'istante n. GU14-44300/2018 e n. GU14-42194/2018. Nel merito, Wind Tre eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'utente lamenta di aver riscontrato un addebito sulla propria carta di credito senza nulla specificare, comportando inevitabilmente l'impossibilità per il gestore di inquadrare correttamente la problematica, vedendo compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa a causa delle scarse indicazioni fornite da controparte. Con riferimento al prelievo contestato di 680,00 euro effettuato sulla carta di credito dell'istante, il gestore rappresenta che in data 18.09.17 l'istante ha acquistato il telefono Samsung Galaxy S8 Orchid Gray – avente IMEI 359037089751365 con l'opzione Telefono Incluso che prevedeva: Entry Fee di 99,90 euro, 30 rate da 10,00 euro e una maxi-rata di 430,00 euro. Tale telefono è stato attivato in data 18.09.2017 e disattivato in data il 16.03.2018 per mancato addebito canonici. La scadenza naturale del vincolo doveva avvenire in data 16.03.2020. L'istante ha attivato l'opzione "Wind Celebration" che ha un costo mensile di 12,45 euro (prima del repricing il costo era di 10,00 euro). Dall'analisi di quanto presente sui sistemi dell'operatore risulta che l'istante non ha pagato regolarmente i rinnovi di tale opzione con la conseguente disattivazione del telefono incluso ed il relativo addebito della maxi-rata finale di 430,00 euro. L'operatore in sua difesa riporta quanto indicato all'art. 4 delle condizioni generali di contratto Telefono Incluso: "Il Cliente si impegna, fino alla data di pagamento dell'ultima rata a: i) mantenere la Carta SIM Ricaricabile attiva; ii) non recedere dall'Abbonamento, in deroga a quanto previsto dall'articolo 6.3 delle condizioni generali di contratto del medesimo; iii) mantenere la titolarità della Carta SIM Ricaricabile e dell'Abbonamento; iv) mantenere attiva un'offerta compatibile con l'offerta Telefono Incluso e corrisponderne correttamente gli importi dovuti; v) non variare la modalità di pagamento verso tipologie differenti rispetto a quelle riportate nel precedente Art.1 e, vi) non modificare il piano tariffario in Abbonamento o Ricaricabile con addebito in fattura verso un piano con costo inferiore rispetto a quello presente sulla SIM al momento della sottoscrizione della Proposta di Adesione. In caso di inadempimento a quanto sopra (anche in seguito ad eventuali modifiche contrattuali dell'offerta associata all'offerta Telefono Incluso) o in caso di mancato pagamento per due rinnovi consecutivi del costo di una delle offerte prepagate compatibili con l'offerta "Telefono Incluso", il cliente sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale." In data 01.08.2018, perveniva a Wind Tre un reclamo incompleto da parte dell'istante, il quale veniva gestito con regolare risposta da parte del Servizio Clienti come non accolta, poiché veniva inviata unicamente la delega a Federconsumatori con copia della patente di guida dell'istante, ma non si comprende né la contestazione né il numero oggetto di reclamo. Viene effettuato un contatto

sulla linea XXXXXX955 per reperire informazioni, senza nessun esito e pertanto viene inoltrato riscontro scritto. Il secondo reclamo è datato 31.08.2018 ed è inoltrato da Federconsumatori tramite il sistema WI.CON, viene regolarmente gestito dal Servizio Clienti con risposta scritta del 18.09.2019. Wind Tre conclude precisando che l'istante, ad oggi, presenta un insoluto di 548,29 euro. 3. La replica dell'utente L'istante, infine, nelle proprie memorie di replica precisa che il costo pattuito per il telefono era di 399,90 euro dei quali 99,90 euro pagati all'atto del contratto stipulato in data 18.09.2017, ed i restanti 300,00 euro pagabili con 30 rate mensili da 10,00 euro. Non era prevista nessuna maxi-rata a condizione che venissero rispettati i termini contrattuali previsti. L'istante dichiara di aver provveduto regolarmente al pagamento di tutte le rate previste, le quali venivano saldate automaticamente tramite la propria carta di credito. Infatti, sulla medesima carta di credito è stato anche effettuato l'addebito contestato dei 680,00 euro. A sostegno di quanto dichiarato allega estratti conto della carta di credito dal settembre 2017 al maggio 2018 e precisa di non aver ricevuto alcuna comunicazione sugli asseriti mancati pagamenti, nemmeno in risposta al proprio reclamo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, per i motivi che seguono. Preliminarmente, si ritiene di non accogliere la richiesta di riunire i procedimenti n. GU14-44300/2018 e n. GU14-42194/2018, avanzata dall'operatore in sede di memoria, poiché, sebbene i soggetti interessati siano i medesimi, si ritiene che la questione sottoposta in ogni singola istanza meriti di essere esaminata distintamente al fine di realizzare un'analisi quanto più completa ed esaustiva per ogni specifica contestazione. a) La richiesta sub a) è da accogliere parzialmente. Innanzitutto, deve ritenersi inammissibile l'eccezione formulata da Wind Tre circa la genericità della richiesta, poiché la domanda risulta ben argomentata in riferimento alla contestazione da esporre. Si ritiene infatti che l'istante, precisando l'importo del lamentato addebito, la data del prelievo sul proprio conto corrente e la motivazione della riscossione appresa solo dopo aver contattato il servizio clienti dell'operatore, abbia rappresentato la vicenda in maniera chiara ed esaustiva, fornendo alla controparte tutte le indicazioni necessarie per inquadrare la problematica e predisporre la propria difesa che, invece, dalla disamina della documentazione in atti, risulta essere carente. L'operatore, infatti, non ha assolto l'onere probatorio su di lui incombente, non fornendo la prova dell'inadempimento contrattuale, da parte dell'istante, che avrebbe giustificato l'addebito della maxi-rata del telefono Samsung Galaxy S8 Orchid Gray. Sul punto, infatti, l'art.6 delle Condizioni Generali allegate all'offerta Telefono incluso stabilisce che "qualora il Cliente sia adempiente a quanto previsto ai precedenti articoli 3 e 4 ed abbia puntualmente ed interamente

corrisposto le rate dovute, avrà diritto ad un accredito pari all'importo della rata finale, laddove prevista, sulla Carta di Credito o sul conto corrente bancario in caso di SIM Ricaricabile (con esclusione delle offerte Ricaricabile con addebito in fattura) oppure sulla fattura in caso di Abbonamento Ricaricabile con addebito in fattura". L'operatore non ha provato la violazione da parte dell'istante di quanto disposto negli articoli 3 e 4 delle succitate Condizioni Generali, né tantomeno il mancato pagamento delle fatture, nulla replicando, tra l'altro, sugli estratti conto prodotti dall'utente, da cui si riscontrano prelievi mensili effettuati dall'operatore da settembre 2017 a maggio 2018. Inoltre, si ritiene di accogliere quanto eccepito dall'istante in merito all'assenza di comunicazioni avanzate da Wind Tre sul mancato pagamento di alcune rate. L'operatore, infatti, riscontrato l'ammanco avrebbe dovuto tempestivamente informarne l'utente, considerando oltretutto che i pagamenti venivano effettuati tramite carta di credito e che potevano non essere immediatamente accertati dall'istante. L'istruttoria non rileva alcun sollecito di pagamento avanzato dall'operatore, nemmeno in risposta al reclamo effettuato dall'istante in data 19.07.2018. In tale occasione, infatti, Wind respingeva la segnalazione in maniera generica, limitandosi ad affermare che "avendo espletato le dovute verifiche tale segnalazione non può essere accolta" come risulta dalla documentazione presente in atti e depositata dall'istante. Sul punto, inoltre, a supporto delle proprie dichiarazioni l'istante produce anche copia del reclamo del 19.07.2018 avanzato tramite il sistema WI.CON, da cui è riscontrabile la puntuale descrizione relativa alla problematica lamentata dell'addebito di 680,00 euro, rimasta, quindi, inevasa in considerazione delle ragioni sopra esposte. Alla luce di ciò, poiché lo stesso operatore nella propria memoria dichiara di aver provveduto ad interrompere anticipatamente il rapporto contrattuale a causa dell'inadempienza dell'utente la quale, però, non risulta provata, si ritiene legittimo il diritto dell'istante a mantenere invariate le condizioni concordate in sede di contratto che, sottratta la maxi-rata finale, prevedevano l'acquisto del telefono al costo complessivo di 399,90 euro. Pertanto, poiché è certo, secondo quanto rappresentato dalle parti, che l'addebito di 680,00 euro contestato dall'istante è riconducibile all'acquisto del telefono, si ritiene legittimo rispetto a quest'ultimo, il diritto dell'istante al rimborso della maxi-rata finale pari a 430,00 euro, nonché degli eventuali ulteriori addebiti relativi all'acquisto del telefono Samsung Galaxy S8 Orchid Gray, non conformi a quanto pattuito all'atto del contratto stipulato in data 18.09.2017. b) La richiesta sub b) è da accogliere. In particolare, l'istruttoria rileva un reclamo del 19.07.2018 non adeguatamente riscontrato dall'operatore. La comunicazione del 19.09.2018, infatti, non può essere considerata una risposta chiara ed esaustiva poiché a fronte di una specifica contestazione relativa ad un addebito di cui l'utente riferisce il preciso importo e la data di riscossione sulla propria carta di credito, Wind Tre ha fornito una risposta generica, rigettando la segnalazione senza

argomentarne le ragioni. In base agli articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della segnalazione. In caso di rigetto, all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), si aggiunge quello della forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato (cfr. delibera Corecom Lombardia 47/12). Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene che l'istante abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo nella misura massima consentita di 300,00 euro ai sensi dell'articolo 12 comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS.

Per questi motivi il Corecom, all'unanimità:

DELIBERA

Wind Tre X, in accoglimento parziale dell'istanza, è tenuta a:

1. rimborsare l'istante dell'importo di euro 430,00 (quattrocentotrenta/00), corrispondente alla maxi-rata del telefono Samsung Galaxy S8 Orchid Gray, nonché degli eventuali ulteriori addebiti relativi all'acquisto dell'apparecchio, non conformi a quanto pattuito all'atto del contratto stipulato in data 18.09.2017, per le motivazioni di cui al capo a);
2. a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 19.07.2018, per le motivazioni di cui al capo b).
3. Wind Tre X è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 25 luglio 2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi