

DELIBERA N. 148/2020

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/190786/2019)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 05/11/2020;

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. 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 17/10/2019 acquisita con protocollo n. 0445044 del 23/10/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 05/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nella propria istanza depositata in data 17.10.2019 a seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 08.10.2019, ha contestato la fatturazione illegittima da parte dell'operatore Wind Tre X (di seguito Wind Tre). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di non aver mai ricevuto la proposta contrattuale sottoscritta, né il riferimento del numero di contratto. Il giorno 04.03.2019, per aderire all'offerta Windfibra, ha dovuto accettare il modem al prezzo di 5,99 euro al mese per il periodo di 36 mesi. L'istante ha specificato che nella sua zona non esiste il servizio di fibra. Il personale del negozio in cui ha sottoscritto il contratto non ha provveduto ad abbinare il numero di cellulare dell'utente (335XXXX570) all'offerta Windfibra, lasciando in essere un contratto dell'anno 2013 (offerta di All inclusive) per il quale l'istante aveva effettuato il recesso il 04.03.2019, cioè il giorno della sottoscrizione del nuovo contratto. Ciò ha comportato l'aumento della tariffa relativa all'offerta All inclusive poiché, essendo stato cancellato il numero fisso, l'istante non ha potuto usufruire dei requisiti per lo sconto.

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

- a) di rispettare e applicare l'importo convenuto nella proposta di contratto Windfibra del giorno 04.03.2019 abbinando il numero mobile 335XXXX570;
- b) lo storno degli importi fatturati in eccedenza.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre, nella propria memoria, ha rilevato che in data 04.03.2019, a seguito di richiesta dell'istante, veniva inoltrato ordine di attivazione per il n. 051XXXX504 con offerta Internet in ADSL ed ordine di attivazione per l'utenza mobile dati n. 389XXXX271 offerta 100 giga con modem. In data 03.04.2019 l'istante sottoscriveva

ulteriore attivazione offerta Telefono Incluso associata alla sim post 335XXXX570 quest'ultima già in essere dal giorno 03.08.2013. Frattanto, in data 07.03.2019 perveniva richiesta di disattivazione dell'utenza n. 051XXXX057 che veniva effettuata regolarmente in data 08.04.2019 come da condizioni contrattuali sottoscritte. Da tale data, pertanto, l'istante non beneficiava delle promozioni legate all'utenza fissa n. 051XXXX057 per la quale aveva richiesto disdetta. A luglio 2019 perveniva reclamo relativo alla fatturazione che veniva respinto in quanto non veniva rilevata alcuna irregolarità rispetto a quanto sottoscritto e richiesto dall'istante. A tale reclamo veniva fornita regolare risposta. In data 01.10.2019 l'udienza di conciliazione si concludeva con un mancato accordo. Ad oggi è presente un insoluto di 568,31 euro. Nel merito, l'operatore ha precisato che parte istante ha attivato due distinti contratti non legati tra loro, infatti nel contratto dell'utenza n. 051XXXX504 è presente l'utenza dati n. 389XXXX271 mentre non è indicata in alcun modo l'utenza n. 335XXXX570. Wind Tre ha ribadito l'infondatezza delle richieste avanzate dall'istante che ha regolarmente firmato tutte le PDC qui depositate e richiesto disattivazione del n. 051XXXX057, dichiarando, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli allegati. L'operatore infine ha precisato di aver sempre erogato regolare servizio e che non risulta alcuna anomalia di tariffazione.

3. La replica dell'utente

L'istante nella propria replica ha rilevato l'errata ricostruzione della vicenda contrattuale da parte dell'operatore precisando che l'offerta per l'attivazione del numero fisso 051XXXX504 non è internet ADSL, bensì Windfibra (con Modem più 100 giga mobile dati), come da proposta di contratto del 04.03.2019. La richiesta di cessazione dell'utenza 051XXXX057 è stata sottoscritta il 04.03.2019, contemporaneamente alla sottoscrizione dell'Offerta Windfibra e non il 07.03.2019 come affermato da controparte. L'operatore non ha risposto formalmente al reclamo del 20.07.2019 avanzato a seguito del ricevimento di due fatture. Rispetto all'allegato n.6 della memoria difensiva di Wind Tre l'istante ha precisato che si tratta di un documento interno del 06.08.2019 e di non aver mai ricevuto il messaggio contenuto nello stesso. L'allegato n.7 (la mail inviata) non contiene la stessa descrizione dell'allegato 6. Motivo per il quale nulla poteva essere capito riguardo il ricevimento della doppia fatturazione, come richiesto nel reclamo del

20.07.2019 inviato via posta certificata e precedentemente richiesto e sollecitato per svariate volte all'assistenza clienti. Relativamente al motivo della doppia fatturazione, l'istante ha dichiarato di non aver mai ricevuto un formale documento da cui si poteva comprendere l'esistenza di due contratti per il mancato abbinamento del numero di cellulare 335XXXX570 al nuovo (Offerta Windfibra). Non è stata informata della permanenza del contratto del 2013 e delle modiche tariffarie (peggiorative) relative allo stesso, non avendo così la possibilità di recedere dal contratto entro il termine di legge senza che si continuasse ad addebitargli importi che sono stati reclamati dopo il ricevimento delle prime fatture emesse. L'istante ha richiamato l'art 2.4 delle condizioni relative al servizio Wind relativo al contratto dell'anno 2013 in cui è precisato che "Wind comunicherà al cliente eventuali modifiche peggiorative del contratto, condizioni economiche incluse, mediante comunicazione nella fattura o con altro mezzo idoneo. Il cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione a Wind mediante telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione di Wind. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di Wind della relativa comunicazione. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del cliente le modifiche proposte s'intenderanno accettate".

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte vengono rigettate, come di seguito precisato.

Le domande sono trattate congiuntamente. Preliminarmente si rileva come l'esposizione dei fatti proposta dall'istante risulti di non facile comprensione per quanto riguarda la ricostruzione della vicenda, rispetto a cui non trova supporto neanche l'istanza presentata in sede conciliativa che risulta anch'essa generica, limitandosi a contestare due fatture emesse dal gestore ed il mancato riscontro ad un reclamo, senza fornire ulteriori precisazioni. Inoltre, la domanda di definizione della controversia risulta carente di documentazione comprovante le richieste avanzate, poiché l'istante, oltre a non produrre le fatture oggetto di contestazione, da cui rilevare l'asserita doppia fatturazione, ha ommesso di indicare gli importi ritenuti illegittimi e precisare quelli ritenuti da corrispondere. La domanda, infatti, pecca di indeterminatezza sugli accordi contrattuali

stabiliti tra le parti poiché l'istante si limita a dichiarare la non conformità dei profili tariffari applicati per non aver abbinato il proprio cellulare all'utenza di linea fissa, nonché a reclamare genericamente il diritto ad uno storno, senza ulteriori precisazioni in merito a tale pretesa. Dall'altro lato la ricostruzione attuata dall'operatore appare più precisa e supportata da adeguata documentazione probatoria. In particolare, l'istruttoria conferma quanto dichiarato da Wind Tre poiché rileva che l'istante ha attivato due distinti contratti, di cui uno sottoscritto in data 04.03.2019, con l'offerta Internet in ADSL attivata su una nuova linea telefonica fissa (utenza n. 051XXXX504), e l'offerta 100 giga Wind Fibra con modem attivata sull'utenza mobile dati n. 389XXXX271. L'altro contratto, sottoscritto in data 03.04.2019, prevedeva il piano telefonico All inclusive smart 900 e l'offerta Telefono Incluso sulla sim 335XXXX570, utenza che Wind Tre sostiene essere associata ad un precedente contratto. In atti, infatti, risulta un abbonamento del 03.08.2013 da cui si evince la portabilità del numero 335XXXXX570 dal precedente operatore Vodafone e l'attivazione dell'utenza mobile 329XXXXX320 con piano telefonico All inclusive Smart 900. Sempre in data 03.08.2013 risulta agli atti un'ulteriore adesione al piano tariffario All inclusive con l'opzione aggiuntiva Promo Super all inclusive sul numero fisso 051XXXX057. Rispetto a quest'ultima utenza risulta in atti una richiesta di disattivazione, da parte dell'istante avanzata nel marzo 2019, che l'operatore riferisce di aver regolarmente effettuato in data 08.04.2019 con la conseguente perdita dell'offerta vantaggiosa applicata sull'utenza 335XXXXX570 ad essa collegata (All inclusive Smart 900). Alla luce della ricostruzione della vicenda sopra esposta non è possibile accogliere la richiesta di storno dell'istante poiché i due contratti che ha dichiarato di non aver consapevolmente concluso, risultano presenti in atti e regolarmente sottoscritti in data 04.03.2019 e in data 03.04.2019. *Ad abundantiam* si rileva che l'operatore ha corredato la propria domanda con il dettaglio del traffico telefonico, dimostrando di aver sempre erogato regolare servizio, legittimando la correttezza della propria fornitura.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità:

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

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, 05/11/2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi