



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 14/2020

**XXX / WIND TRE
(GU14/108150/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 30/01/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 08/04/2019 acquisita con protocollo n. 0153659 del 08/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 30/01/2020;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A conclusione del procedimento di conciliazione semplificata, come da verbale di mancato accordo del 03/04/2019, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 08/04/2019.

L’istante lamenta l’addebito per costi di recesso/disattivazione nei confronti della società Wind Tre X d’ora in poi Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 07/08/2019 inviava a Wind pec per il passaggio ad altro operatore, con recesso anticipato rispetto alla data di naturale scadenza del contratto, delle linee 348XXX1840, 348XXX8873, 348XXX1721, 348XXX5696, 348XXX4318, 340XXX4734, 348XXX8375, 392XXX2954, 347XXX2383 a causa di un improvviso e rapido deterioramento della copertura della rete WindTre nella propria zona di lavoro (ribadendo, come più volte comunicato al servizio clienti 1928, che gli autotrasportatori che utilizzavano le utenze, si trovavano spesso isolati, i mezzi di trasporto risultavano

irrintracciabili e la qualità stessa dei servizi non era più accettabile a causa di tutto ciò, oltre al fatto che le lamentele dei clienti stavano diventando ingestibili). Richiedeva, pertanto, la non applicazione dei costi per recesso anticipato per le linee sopracitate e per le restanti 327XXX5144, 327XXX6082, 327XXX3266, 388XXX4904, 389XXX2954, 389XXX3844, 389XXX8977, 389XXX8710, 389XXX1813, di cui chiedeva formale disdetta con la stessa Pec, in quanto inutilizzabili (e che, nonostante sollecito inviato tramite pec del 06/03/2019, alla data dell'istanza risultavano ancora attive). Domandava, inoltre, la possibilità di continuare a pagare ratealmente i terminali acquistati contestualmente all'attivazione del contratto (nr. 1 Samsung Galaxy S8, nr. 1 Huawei P10 Lite, nr. 6 Wind Smart 2017).

- Non seguiva alcun riscontro da parte di Wind, solo l'applicazione dei costi di recesso anticipato.

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

- a) Storno degli importi addebitati per recesso anticipato del contratto: euro 1.440,00, più + iva (9 linee già cessate più 9 linee ancora in attesa di disattivazione nonostante il sollecito del 06/03/2019);
- b) Storno degli importi relativi alle utenze 327XXX5144, 327XXX6082, 327XXX3266, 388XXX4904, 389XXX2954, 389XXX3844, 389XXX8977, 389XXX8710, 389XXX1813 a partire dalla data di disdetta, più eventuali penali.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 1.440,00.

2. La posizione dell'operatore

Nel seguito la ricostruzione della vicenda contrattuale.

In data 27/10/2017 parte istante sottoscriveva proposta di contratto per l'attivazione di sim ricaricabili e telefono incluso; in data 28/10/2017 venivano attivate le sim ed il successivo 03/11/2017 consegnati i terminali. In data 3 luglio 2018 le 9 sim migravano verso altro OLO senza che nel frattempo parte istante avesse mai reclamato alcun malfunzionamento.

In data 20/08/2018 veniva emessa fattura 2018T000669141 (in allegato) con addebito dei costi di attivazione di € 80 x ogni sim, per recesso anticipato.

In data 07/03/2019, e mai prima di allora, perveniva pec con cui parte istante richiedeva la disattivazione delle sim ancora attive; in data 08/04/2019 le sim venivano cessate (ed anche i telefoni) e si provvedeva ad inviare lettera di conferma all'utente.

Relativamente alle sim attivate in data 28/10/2017, Wind dichiara che è in corso, in considerazione delle nuove disposizioni della delibera 487/18/CONS, lo storno di euro di 419,10 euro relativamente agli 80,00 euro per ciascuna sim. Sempre alla luce della suddetta delibera, relativamente alle sim 327XXX5144, 327XXX6082, 327XXX3266, 388XXX4904, 389XXX2954, 389XXX3844, 389XXX8977, 389XXX8710, 389XXX1813 cessate l'08/04/2019 a seguito di richiesta di parte istante, dichiara altresì che sono in corso i relativi rimborsi/storni.

Aggiunge Wind che non risulta pervenuta la prima richiesta di disdetta di cui parla parte istante e che sarebbe stata inviata nell'agosto del 2018: nella suddetta pec parte istante avrebbe richiesto, a fronte di una disattivazione anticipata delle linee mobili, di continuare il pagamento a rate dei terminali. Tuttavia, Wind sta provvedendo a concedere a controparte la possibilità di procedere alla rateizzazione delle restanti rate dei telefoni, stante quanto stabilito dalla suddetta delibera 487. Chiede pertanto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'utenza 348XXX8873 indicata nell'istanza non compare tra le quelle indicate nella fattura allegata agli atti: trattasi, verosimilmente, dell'utenza 348XXX8373 alla quale si farà riferimento d'ora in poi. Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere trattate congiuntamente e sono parzialmente accolte come di seguito precisato.

Punctum dolens è la ricezione della pec di recesso di agosto 2018. Se l'istante allega a tal fine copia della mail, datata 07/08/2018, la convenuta afferma di non averla mai ricevuta. In effetti, l'allegata pec all'indirizzo del customer care di Wind è priva di ricevuta di consegna, ricevuta di consegna presente, invece, per l'inoltro della predetta pec ad un soggetto terzo rispetto al rapporto contrattuale utente-operatore. Alla luce di tali risultanze, il preavviso di recesso per le utenze 327XXX5144, 327XXX6082, 327XXX3266, 388XXX4904, 389XXX2954, 389XXX3844, 389XXX8977, 389XXX8710, 389XXX1813 non può dirsi esercitato ad agosto 2018 ma, sulla base di quanto dichiarato dal gestore in memoria - e, si noti, mai smentito dall'istante - solo a marzo 2019, epoca in cui l'istante colloca invece, come riportato nel formulario GU14, il sollecito al gestore.

Tanto premesso, la richiesta di cui al punto a) di storno degli importi addebitati per recesso anticipato del contratto per le utenze 348XXX8373, 348XXX1840, 348XXX1721, 348XXX5696, 348XXX4318, 340XXX4734, 348XXX8375,

392XXX2954, 347XXX2383, 327XXX5144, 327XXX6082, 327XXX3266, 388XXX4904, 389XXX2954, 389XXX3844, 389XXX8977, 389XXX8710,

389XXX1813 viene accolta come segue. A norma delle “Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione” (Allegato A alla delibera n. 487/18/CONS) le spese di recesso relative alla restituzione totale o parziale degli sconti su servizi e prodotti (IV.16. lett. b), tra cui rientrano proprio i costi di attivazione, devono essere eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. La loro restituzione, pertanto, può avvenire nel limite pari alla differenza tra la somma dei canoni che l’operatore avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni effettivamente riscossi dall’operatore fino al momento del recesso (VI.27) che, nel caso di specie, sono due.

Utilizzando tale criterio Wind è tenuta dunque allo storno dei costi di attivazione fatturati sulle n. 18 predette utenze, per quanto non già provveduto.

La richiesta di storno degli importi fatturati di cui al punto b) viene invece respinta, stante la sua genericità e indeterminatezza. La richiesta non specifica infatti quali siano le voci di costo non dovute, non indica fatture (l’unica allegata è quella recante i costi di disattivazione per le prime nove sim migrate a luglio 2018 e su cui si è già disposto), non offre alcun elemento utile alla verifica di quanto lamentato. In assenza di documentazione non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, non emergendo elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibile quanto genericamente asserito.

Per questi motivi, il Corecom all’unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre X è tenuta allo storno dei costi di attivazione fatturati per le utenze 348XXX1840, 348XXX8373, 348XXX1721, 348XXX5696, 348XXX4318, 340XXX4734, 348XXX8375, 392XXX2954, 347XXX2383,

327XXX5144, 327XXX6082, 327XXX3266, 388XXX4904, 389XXX2954,
389XXX3844, 389XXX8977, 389XXX8710, 389XXX1813 per quanto non già
provveduto;

3. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, 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, 30/01/2020

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi