

DELIBERA N. 181/2020

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/254644/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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. 353/19/CONS;

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 Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

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 07/03/2020 acquisita con protocollo n. 0104930 del 07/03/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22.12.2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 14.01.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 07.03.2020. L'istante riporta che nel gennaio 2019 riceveva una telefonata dal servizio clienti Wind Tre (di seguito Wind) che gli proponeva il passaggio a rete fibra senza aggravio di costi e con invio delle nuove condizioni contrattuali. L'istante procedeva quindi alla restituzione del vecchio modem come da indicazioni avute dall'operatore ma, prima che il passaggio a fibra fosse perfezionato, in data 05.04.2019 riceveva la fattura W1905957914 di euro 84,01, assai più elevata delle consuete fatture di euro 52,29. In data 05.05.2019 alle ore 15,51 (ticket C801R) contattava il call center dell'operatore per chiedere la motivazione circa gli aumenti e per richiedere l'invio della fattura corretta. In tale chiamata comunicava di riservarsi il pagamento delle fatture fino all'invio delle condizioni del passaggio a fibra e del riscontro al suo reclamo. L'istante rileva che il passaggio al contratto fibra ha comportato un aumento di costi e maggiori disagi, in quanto il servizio ha subito la sospensione, senza preavviso, in data 10.07.2019, a cui seguiva nuovo reclamo in data 28.08.2019 (codice identificativo Wind n. 1200527571), in cui lamentava il mancato riscontro ai precedenti reclami sulla fatturazione e la sospensione illegittima. In data 26.08.2019 riceveva raccomandata dall'operatore per la risoluzione contrattuale. In data 28.08.2019 l'istante inviava formale diffida all'operatore relativa alla cessazione dell'utenza e a tutto quanto già lamentato. In medesima data l'istante avviava procedura di conciliazione presso il Corecom, con anche avvio di richiesta di provvedimento GU5, ribadita poi in sede di definizione della controversia, volta all'ottenimento di un codice di migrazione corretto da parte dell'operatore, stante l'inutilizzabilità di quelli precedentemente forniti. In data 30.08.2019 l'operatore cessava definitivamente la linea con conseguente perdita del numero telefonico in essere dal luglio 2011. Nel mese di ottobre 2019 l'operatore predisponendo alcune note di credito, ma non rettificava la fatturazione non corretta. L'istante lamenta che neppure in sede conciliativa è stato possibile trovare un accordo. In punto alle richieste l'istante richiede: a) lo storno e/o annullamento di tutte le fatture non dovute e non pagate, b) l'indennizzo per mancato invio da parte dell'operatore delle condizioni contrattuali con decorrenza 16.01.2019, c) indennizzo per mancata risposta al reclamo a far data dal 05.05.2019 e nella misura

massima di euro 300,00, d) indennizzo per perdita della numerazione in essere dal 2011 per complessivi euro 900,00, e) indennizzo per la sospensione del servizio dal 10.07.2019, servizio voce e dati, in pendenza di reclami e procedure Corecom, per complessivi euro 1.830,00, f) indennizzo per il blocco della possibilità della migrazione e/o per interruzione del servizio per passaggio di operatori, ovvero pratiche di ostruzionismo tramite fornitura di codici di migrazione non validi ed inottemperanza ai provvedimenti Corecom, g) indennizzo per pratiche commerciali scorrette contrarie a correttezza e buona fede, h) indennizzo di euro 400,00 per rimborso spese e approntamento dell'istanza UG e GU5, nonché partecipazione all'udienza del 14.01.2020, per spese di benzina, pedaggi autostradali e risarcimento tempo tecnico, i) indennizzo per approntamento dell'istanza GU14, l) ogni altro indennizzo e rimborso previsto anche se non espressamente precisato. Con maggiorazione degli interessi legali dalla data di presentazione di prima istanza. Nella memoria di replica l'istante sostiene che non vi sono richieste difformi tra UG e GU14 poiché è uguale la questione della controversia come pure l'oggetto della medesima. Rileva che la perdita della numerazione avveniva in data successiva al reclamo del 28.08.2019. Rileva che nella lettera di messa in mora di Wind datata 25.07.2019 viene intimato il pagamento dell'importo totale di euro 202,97, pari quindi a sole n. 2 bollette non pagate perché immediatamente contestate, "entro 5 giorni dalla ricezione" della medesima, avvenuta solo il 26.08.2019. Ribadisce quanto già espresso in istanza.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva del 24.04.20 rileva che le richieste dell'istante in GU14 risultano diverse da quelle in modello di istanza UG e pertanto non possono essere ammesse, come chiarito dall'Autorità. Precisa pertanto che in formulario UG vi erano solo le seguenti richieste: ripristino immediato della linea telefonica, predisposizione di fattura corretta come da proposta telefonica da parte di Wind, storno integrale di fatturazioni per importi non dovuti e non pagati, indennizzi per il distacco illegittimo e senza alcun preavviso, indennizzi per mancata risposta al reclamo presentato al servizio clienti in data 07.05.2019. L'operatore evidenzia che in data 16.01.2019 l'utenza oggetto di istanza, era oggetto di campagna promozionale per l'attivazione di Fibra Vula, attivata in data 25.01.2019. Precisa che tale potenziamento della tecnologia avrebbe comportato l'invio di un nuovo modem in comodato d'uso. Rileva che l'istante ha usato regolarmente il servizio, come da traffico telefonico depositato, ma che non pagava le fatture. Segnala che in data 11.07.2019 il servizio veniva preventivamente sospeso, nonostante ciò l'istante continuava a non pagare le fatture, pertanto in data 20.08.2019 il servizio veniva cessato. Aggiunge che solo in data 28.08.2019 perveniva il primo reclamo dell'istante e che mai prima di allora ne erano pervenuti. Precisa che l'insoluto attuale è di euro 382,51. A seguito delle procedure GU5 comunicava che non era più possibile riattivare le utenze e che allo stato è impossibile la riattivazione. Aggiunge che le condizioni di contratto Wind prevedono all'art. 5.5 che in caso di mancato pagamento delle fatture l'operatore ha facoltà di sospendere il servizio limitatamente al traffico in uscita e che dopo la sospensione del servizio può risolvere il contratto con preavviso di 15 giorni, fatta salva la possibilità di recupero del credito. Rileva altresì che all'art. 5.4 si specifica che il cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del servizio e che pertanto alcuna responsabilità può essere imputata all'operatore, anche perché ritiene che il caso in oggetto sia da ascrivere al fatto colposo dell'istante, come da giurisprudenza Agcom e Corecom. Ribadisce infine che l'unico reclamo ricevuto sia quello in data 28/08/19 a cui è stata fornita risposta in data

06/09/19, entro i 45 giorni dalla data del ricevimento. In punto alle spese di procedura ne chiede il rigetto, in quanto non espressamente documentate. Chiede il rigetto di tutte le domande dell'istante

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rileva l'inammissibilità delle richieste di cui ai punti b), d), f), g), h) i), l), in quanto non trovano menzione nel formulario UG presentato illo tempore da parte istante. Dette richieste si pongono pertanto come domande nuove rispetto a quanto richiesto nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione che, diversamente, verrebbe ad essere aggirato. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19). In ogni caso, per puro spirito tuzioristico: le domande b) di indennizzo per mancato invio da parte dell'operatore delle condizioni contrattuali con decorrenza 16.01.19, f) indennizzo per il blocco della possibilità della migrazione e/o per interruzione del servizio per passaggio di operatori, ovvero pratiche di ostruzionismo tramite fornitura di codici di migrazione non validi ed inottemperanza ai provvedimenti Corecom, g) indennizzo per pratiche commerciali scorrette contrarie a correttezza e buona fede, non potrebbero trovare accoglienza in quanto tali indennizzi non sono previsti dal Regolamento indennizzi. La domanda d) di indennizzo per perdita della numerazione in essere dal 2011 per complessivi euro 900,00, non potrebbe trovare accoglienza in quanto l'istante non ha comunque dato prova del possesso del numero a decorrere dal 2011. Le domande h) di indennizzo di euro 400,00 per rimborso spese e approntamento dell'istanza UG e GU5, nonché partecipazione all'udienza del 14.01.2020, per spese di benzina, pedaggi autostradali e risarcimento tempo tecnico, i) indennizzo per approntamento dell'istanza GU14 non potrebbero essere accolte in quanto tali indennizzi non sono previsti dal Regolamento indennizzi e le spese di cui si sostiene la corresponsione non sono provate. La domanda l) relativa alla richiesta di ogni altro indennizzo e rimborso previsto, anche se non espressamente precisato, è vaga e generica. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte in punto alle richieste riconducibili al formulario UG, possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In punto alla domanda a) di storno e/o annullamento di tutte le fatturazioni non dovute e non pagate viene respinta. Non è presente in atti alcuna documentazione che attesti l'aumento avuto dall'istante che non ha prodotto le fatture su cui eventualmente effettuare l'accertamento a sostegno della propria tesi. L'istante ha invece confermato il ricevimento delle note di credito dell'operatore, di cui ha solo contestato l'importo ridotto, ma non specificando il quantum effettivo di differenza. Si sottolinea che l'unica contestazione precisa in punto alle cifre è quella relativa alla contestazione della fattura W1905957914 di euro 84,01, che l'istante sostiene essere assai più elevata delle normali fatture di euro 52,29. Tale differenza risulta comunque coperta dalle note di credito emesse per complessivi euro 86,20, presenti in atti e non contestate. Data quindi l'indeterminatezza e la genericità della domanda, la stessa non può essere accolta. In punto, c), indennizzo per mancata risposta al reclamo a far data dal 05.05.2019 e nella misura massima di euro 300,00, la stessa può essere accolta. Il requisito per la prova del reclamo telefonico sussiste nella precisazione da parte dell'istante della presenza del codice identificativo, della data e dell'ora della chiamata (per tutte cfr: determina Co.re.com. Emilia-Romagna n. 33/20), requisiti presenti nella ricostruzione proposta (data 05.052019, ore 15,51, ticket C801R). Peraltro, è presente anche la

motivazione specifica di tale chiamata, cioè per chiedere evidenza degli aumenti e l'invio della fattura corretta. L'operatore, nella propria memoria, sostiene di non aver ricevuto reclami antecedenti quello del 28.08.2019, ma non contesta specificatamente il reclamo in data 07.05.2019 e la sua formulazione. Atteso che l'operatore ha 45 giorni per poter dare risposta anche fattiva al reclamo ed atteso che la nota di credito del 24.10.2019 deve considerarsi quale chiusura del reclamo svolto dall'istante sulla contestazione degli importi, tenuto conto che l'istante ha confermato il ricevimento delle note di credito (seppure contestate solo nell'esiguità), il termine da cui computare il ritardo nella risposta al reclamo è il giorno 21.06.19 e fino al giorno 24.10.19, così per complessivi 137 giorni, a cui applicare quanto disposta dall'art. 12 comma 1 del Regolamento indennizzi (euro 2,50 al giorno) pertanto, nella misura massima prevista di euro 300,00. Sul punto si rileva che l'istante ha ribadito con reclamo del 28.08.2019 anche le contestazioni relative alla fatturazione e che pur avendo l'operatore dichiarato in memoria di aver riscontrato l'istante in data 06.09.2019, tale riscontro non è presente in atti. In punto alla domanda e) indennizzo per la sospensione del servizio dal 10.07.19, servizio voce e dati, in pendenza di reclami e procedure Corecom, per complessivi euro 1.830,00, la stessa può essere parzialmente accolta e rimodulata nel quantum. L'operatore nella propria memoria afferma che in data 11.07.2019 sospendeva il servizio all'istante, ma non produce in atti la comunicazione di preavviso di sospensione. Infatti, la schermata prodotta da Wind in memoria nulla vale, in quanto vaga sia in relazione al sollecito di pagamento del 24.06.19 (di cui non si ha evidenza della forma) che dell'SMS di contatto inviato in data 26.06.19 (di cui non si ha evidenza del numero del destinatario). Sul punto "Nel caso in esame, non vi è stato alcun preavviso, poiché le schermate allegate da Wind non provano l'invio di alcun SMS in tal senso" (delibera AGCOM 188/17/CIR). Pertanto, la sospensione amministrativa operata dall'11.07.19 e fino al 30.08.19 (data di cessazione dell'utenza – in questo caso regolarmente preavvisata come da lettera prodotta dall'istante e ricevuta in data 26.07.2019) deve essere indennizzata. Il numero dei giorni di sospensione è di 50, a cui applicarsi l'art. 5 comma 1 del Regolamento indennizzi, per complessivi euro 375,00 (euro 7,50 x 50 giorni).

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 a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 300,00 per mancata risposta al reclamo ex art. 12 comma 1, del Regolamento indennizzi;
 - II. euro 375,00 per illegittima sospensione amministrativa dal giorno 11.07.19 al giorno 30.08.19 ex art. 5 comma 1, del Regolamento indennizzi.
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, 22.12.2020

F.to

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi