

**DELIBERA N. 33/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / WIND XXX**

**(GU14/469089/2021)**

### **Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 21/07/2022;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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 Assemblies legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

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

VISTA l'istanza di XXX del 25/10/2021 acquisita con protocollo n. 0421775 del 25/10/2021;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 27/07/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 25/10/2021 nei confronti della società Wind XXX, d'ora in poi Wind, lamentando quanto segue.

A settembre 2013 sottoscriveva l'offerta "Absolute ADSL" di Wind-Infostrada per i servizi voce e dati sull'utenza fissa 051XXXX403 con un canone mensile di euro 24,95 euro/mese che, dopo i primi 5 anni, sarebbe passato a 32,95.

Il modem era fornito in comodato d'uso gratuito.

In data 13/12/2018 rinegoziava l'offerta con il servizio clienti aderendo ad "Internet ADSL", al costo di 24,90 euro/mese (le condizioni del modem rimanevano immutate).

In quell'occasione apprendeva della possibilità di avere in omaggio una sim dati con 100GB/mese di traffico internet inclusi gratuitamente, per cui in data 29/01/2019, presso un negozio Wind, attivava la sim n. 328XXXX310 con "Offerta 100 GIGA" gratuita e, in bundle, un modem mobile 4G "Alcatel WebPocket 4G+ MW70VK" con

contributo iniziale di 19,90 euro + rate di 0 euro/mese x 30 mesi + maxirata finale interamente scontata.

In data 22/11/2019 la fattura n. W1XXXXXX382 annunciava una rimodulazione tariffaria, con un aumento del canone dell'offerta fissa Wind "Internet ADSL" di 2 euro/mese a partire dal 01/01/2020.

In data 22/12/2019 la fattura n. W1XXXXXX303 comunicava un'ulteriore modifica unilaterale, relativa alla nuova modalità di fatturazione (da bimestrale posticipata a mensile anticipata), a decorrere dal pagamento del 12/01/2020.

In data 09/01/2020, invocando il diritto al recesso gratuito, inviava a Wind PEC di non accettazione della modifica e conseguente recesso da tutta l'offerta, con migrazione dell'utenza fissa verso altro operatore.

In data 25/01/2020 il servizio clienti Wind 155 lo informava di problemi nella portabilità della numerazione fissa, per cui veniva concordato il recesso senza migrazione, confermato da PEC del 01/02/2020.

In data 13/02/2020 Wind cessava l'utenza fissa, ma non quella mobile.

In data 22/02/2020 la fattura n. W2XXXXXX761 emessa per euro 33,31 riportava, per il periodo 01/02/2020-29/02/2020, due canoni mensili: uno per l'offerta "Internet ADSL" di 24,31 euro + IVA invece degli attesi 26,90 euro (ovvero 22,05 euro + IVA), e uno per "Abbonamento Modem" fisso di 1,47 euro + IVA interamente non previsto.

La fattura veniva pagata per intero, ma con PEC del 15/03/2020, che Wind avrebbe poi riscontrato in modo inadeguato, l'istante contestava le due voci per l'importo eccedente di euro 4,55 [(24,31 - 22,05 + 1,47) euro + IVA = 3,73 euro + IVA].

Solo dopo il deposito dell'istanza UG, Wind emetteva nota di credito n. 9XXXXXX866 del 23/03/2021 di -3,56 euro, importo inferiore ai 4,55 euro contestati e, comunque, mai pagato con reale accredito.

In data 22/03/2020 veniva emessa la fattura n. W2XXXXXX099 di 61,54 euro, interamente pagata, ma il cui ammontare doveva essere inferiore di 10,53 euro, ragione per cui ne contestava l'importo chiedendo a rimborso la differenza di 72,07 euro [61,54 euro - (-10,53 euro)].

Il reclamo avveniva con PEC del 25/04/2020 con ID N°124XXXX305.

In data 08/04/2020 inviava PEC di reclamo per la mancata disattivazione della sim dati: la segnalazione veniva accolta il 15/05/2020.

In data 22/05/2020 Wind emetteva fattura n. W2XXXXXX909 di 30,00 euro, contenente unicamente la voce "Costo Internet 50 GIGA dal 01/04/20 al 30/04/20" per

l'offerta mobile della sim dati, nonostante l'accoglimento del reclamo avvenuto una settimana prima.

La fattura, non pagata, veniva contestata con reclamo via PEC del 04/06/2020, e stornata interamente con emissione della nota di credito n. 9XXXXXX663 del 09/06/2020 di -30,00 euro.

In data 13/06/2020 richiedeva con PEC il rimborso della fatturazione a 28 giorni, da eseguirsi tramite accredito con bonifico bancario: l'istanza veniva formalmente accolta con emissione della nota di credito n. 9XXXXXX862 del 04/08/2020 di -18,12 euro, mai realmente pagata perché mai accreditata sul conto corrente indicato.

In data 22/06/2020 il gestore emetteva fattura n. W2XXXXXXX582 di 13,55 euro, contenente unicamente la voce "Costo Internet 50 GIGA dal 01/05/20 al 14/05/20" per la sim dati.

La fattura, non pagata, veniva contestata con PEC del 03/07/2020 e stornata interamente con emissione di nota di credito n. 9XXXXXX497 del 02/07/2020.

Sempre in data 22/06/2020 veniva emessa fattura n. W2XXXXXXX081 di 70,00 euro, contenente unicamente la voce "Rata finale Telefono Incluso" del modem mobile 4G, che si sostanzia in una penale per recesso anticipato e/o restituzione di sconto fruito in quanto la rata era interamente scontata.

La fattura, non pagata, veniva interamente contestata con PEC del 04/07/2020, in quanto il recesso non era stato volontario, ma indotto dalla modifica unilaterale di Wind.

Il reclamo veniva rigettato da Wind con riscontro inadeguato, che si palesava generico e non motivato.

Ai primi di marzo del 2021 riceveva lettera della società di recupero crediti incaricata dall'operatore di riscuotere la fattura n. W2XXXXXXX081 del 22/06/2020 per un importo pari ad euro 57,08 euro.

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

a) Rimborso degli importi indebitamente corrisposti sulle fatture n. W2XXXXXXX761 del 22/02/2020, n. W2XXXXXXX099 del 22/03/2020 e della nota di credito n. 9XXXXXX862 del 04/08/2020;

b) Storno integrale della fattura n. W2XXXXXXX081 del 22/06/2020 pari ad euro 70,00;

c) Regolarizzazione della propria posizione amministrativo/contabile sino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito;

d) Indennizzi per mancata risposta ai reclami del 15 marzo, 25 aprile, 13 giugno e 4 luglio 2020;

e) Indennizzi ai sensi dell'art. 292 della Legge n.160/2019 (Legge di Bilancio 2020) per errati addebiti sulle fatture n. W2XXXXXX761 del 22/02/2020, n. W2XXXXXX099 del 22/03/2020 e n. W2XXXXXX081.

## **2. La posizione dell'operatore**

Costitutosi con memoria in data 10/12/2021, Wind ha chiesto il rigetto di tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

In primis, chiede di considerare quanto disposto dalle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 353/19/Cons in materia di sinteticità degli atti "L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica..." e pertanto rilevare la violazione del suddetto principio, tenendone conto in fase di eventuale definizione del procedimento, secondo quanto disposto dall'art. 20.6 del medesimo Regolamento.

Inoltre, rileva la presentazione di richieste ripetitive tra loro in merito alla mancata risposta al reclamo ed alle richieste di indennizzo per errati addebiti sulla fatturazione, che ritiene riguardanti un'unica fattispecie indennitaria.

Rispetto alla vicenda, afferma che in data 27/10/2013 il cliente richiedeva l'attivazione del contratto su nuova linea telefonica 051XXXX403 accesso fisico con l'offerta "Absolute+ " al costo mensile di euro 24,95 in promozione per 5 anni e successivamente ad euro 32,95 e con modem fibra in promozione gratuito.

In data 10/07/2016 veniva emesso il conto telefonico n. 73XXXXXX604 con la seguente rimodulazione: canone e contenuto dell'offerta "Absolute+" si rinnovavano ogni 4 settimane (28 giorni) invece che mensilmente.

Pertanto, i conti telefonici venivano emessi ogni 8 settimane invece che bimestralmente, senza alcun aumento dei costi.

Tale informativa era sia in possesso del cliente all'atto dell'accettazione del contratto sia presente sul sito istituzionale Wind Tre.

Alcun reclamo o disdetta perveniva sui sistemi Wind Tre.

In data 05/04/2018, il canone dell'offerta "Absolute+" veniva rinnovato su base mensile, con una riduzione del numero dei canoni nell'anno da 13 a 12.

Questo determinava un riproporzionamento dell'importo di ciascun canone mensile pari all'8,3%, senza alcuna variazione della spesa annuale.

Il cliente veniva informato con una comunicazione nella sezione "In primo piano" del Conto Telefonico WXXXXXXXX075 ed una modifica della stessa nella sezione "In primo piano" del Conto Telefonico WXXXXXXXX815.

In data 13/12/2018 il cliente richiedeva il cambio offerta, attivando "WIND Internet in ADSL" al costo mensile di euro 24,90 con l'abbinamento di una sim dati gratuita con 100 Giga Full Speed, per navigare in mobilità, da ritirare nei negozi Wind.

In data 29/01/2019, presso un punto vendita Windtre, veniva attivata la sim dati 328XXXX310, con 100 Giga Full Speed da condividere.

La sim era inclusa nell'offerta della linea fissa "WIND Interne200", abbinata a modem router portatile Alcatel WebPocket MW70VK.

Era previsto un contributo iniziale di euro 19,90, nessuna rata mensile, eventuale maxi-rata pari ad euro 70,00 in caso di disdetta prima dei 30 mesi.

Nelle date del 22/11/2019 e 22/12/2019 venivano emessi i conti telefonici W1XXXXXXXX382 e W1XXXXXXXX303 con relative rimodulazioni contrattuali.

Dopo aver riportato estratti delle suddette fatture (prodotte integralmente agli atti) e dell'informativa presente anche sul proprio sito, la memoria di Wind richiama il Decreto Direttoriale Fascicolo n. GU14/190759/2019 nella parte in cui afferma che: "Il Corecom ribadisce che esula dalle competenze della scrivente Autorità esprimersi sulla legittimità o meno di tale proposta commerciale, essendo tale specifica competenza demandata ad altra autorità. In applicazione della delibera Agcom 486/17/CONS, la condotta si pone dunque come legittima, imponendo all'operatore esclusivamente l'onere di un preavviso più ampio (rispetto a quello della rimodulazione) pari a 60 gg., così come fatto da W3".

Nel caso specifico, Wind XXX ritiene di aver assolto in pieno i predetti oneri informativi, per cui l'utente avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso.

Ritiene che l'unico strumento a disposizione dell'utente che non avesse accettato le modifiche contrattuali sarebbe stato il recesso e non quello, di fatto poi utilizzato, della contestazione delle fatture.

Nelle date del 09/01/2020 e 01/02/2020 il cliente comunicava con PEC di non accettare la modifica delle condizioni di contratto notificata dalla fattura WXXXXXX303 e chiedeva, ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e della delibera Agcom 519/15/CONS, la disattivazione della sim ed il passaggio ad altro operatore per l'utenza fissa senza penali e costi.

La richiesta di recesso veniva inoltrata da parte istante oltre le tempistiche stabilite da comunicazione in fattura, ovvero oltre la data del 31/12/2019.

Wind procedeva quindi alla gestione della richiesta cessando l'utenza fissa in data 13/02/2020 e l'utenza mobile in data 15/05/2020.

In considerazione della tardiva disattivazione della sim dati, Wind procedeva con lo storno di tutti i canoni emessi a partire dal 13/02/2020 fino alla cessazione, fornendo opportuno riscontro al cliente tramite note di credito.

In data 15/03/2020 il cliente, a mezzo PEC, contestava gli importi addebitati nella fattura n. W2XXXXXX761 (periodo di riferimento 01/01/2020 - 31/01/2020) e relativi al canone mensile dell'offerta ed al costo del modem.

Il reclamo veniva ritenuto non fondato in quanto la restituzione degli addebiti errati presenti sul conto telefonico n. W2XXXXXX761 era avvenuta su fattura n. W2XXXXXX099 (periodo di riferimento 01/02/2020 - 29/02/2020) con accredito di euro -38.01.

Il cliente veniva informato in data 09/04/2020 tramite comunicazione scritta a mezzo e-mail.

In data 08/04/2020, il cliente, a mezzo PEC, contestava la ritardata disattivazione della sim dati.

Wind confermava nuovamente, tramite contatto telefonico del 15/05/2020 e riscontro a mezzo PEC, che erano già stati predisposti gli opportuni adeguamenti contabili per ritardata cessazione sim, con storni dal 13/02/2020 fino alla cessazione.

In data 25/04/2020, il cliente, a mezzo PEC, contestava la fattura n. W2XXXXXX099 per la restituzione errata dell'abbonamento pagato anticipatamente nella fattura n. W2XXXXXX761, per i costi di cessazione addebitati pur avendo richiesto il recesso e per il costo dell'offerta "Internet 50 GIGA".

Il reclamo veniva chiuso confermando la risposta già fornita in data 09/04/2020.

Il cliente veniva informato in data 18/05/2020 tramite comunicazione scritta a mezzo PEC.

In data 13/06/2020, il cliente, a mezzo PEC, chiedeva il rimborso della fatturazione a 28 giorni per il periodo 23/06/2017 - 05/04/2018.

Il reclamo veniva accolto ed in data 04/08/2020 veniva emessa una nota di credito di euro 18,12 (IVA inclusa).

Tale nota veniva compensata nella fattura n° W2XXXXXX081, scaduta in data 22/07/2020 e non pagata.

Il cliente veniva informato in data 23/07/2020 tramite contatto telefonico e tramite comunicazione scritta a mezzo e-mail.

In data 04/07/2020, il cliente, a mezzo PEC, contestava la fattura n. W2XXXXXX081, contenente la "Rata finale Telefono Incluso" del modem router portatile Alcatel WebPocket MW70VK abbinato alla SIM dati, avendo chiesto il recesso per modifiche contrattuali.

Il reclamo veniva ritenuto non fondato, in quanto il cliente si avvaleva del diritto di recesso fuori i termini previsti (la richiesta di recesso per l'art. 70 veniva inoltrata da parte istante, oltre le tempistiche stabilite da comunicazione in fattura, ovvero in data 09/01/2020, oltre il termine del 31/12/2019).

Il cliente veniva informato in data 23/07/2020 tramite contatto telefonico e comunicazione scritta a mezzo e-mail.

Wind evidenzia come, secondo l'allegato A alla Delibera 347/18/Cons e in virtù di quanto più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l'istanza di definizione afferente ad una causa petendi per la quale l'operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile.

Wind conferma di aver tariffato i costi secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto delle previsioni del piano tariffario prescelto dall'istante.

In merito alla modifica delle condizioni di contratto ribadisce la piena legittimità, da parte degli operatori, di introdurre modifiche unilaterali al contratto, fatto salvo sempre il diritto di recesso del cliente.

Il cliente veniva prontamente informato della possibilità di disattivare l'offerta gratuitamente, qualora non fosse stato interessato a mantenerla attiva.

Non solo riceveva la relativa comunicazione in fattura, ma in ogni caso, la relativa informativa risulta presente anche sul sito istituzionale.

Dopo aver sottolineato che è lo stesso istante a dichiarare di essere stato messo a conoscenza delle modifiche unilaterali del contratto e di aver ricevuto informativa in fattura, Wind riporta uno stralcio di quanto dichiarato nella descrizione della contestazione: " ... Il 13/12/2018 l'offerta per i servizi voce/dati veniva modificata...; ... Il 22/11/2019 con fattura N° W1XXXXXX382 e sul sito del gestore (doc. 5), veniva annunciata una rimodulazione tariffaria...; ... 22/12/2019 Wind emetteva la fattura N°



W1XXXXXX303 (doc. 5 bis) con cui comunicava una ulteriore modifica unilaterale a decorrere dal 12/01/2020 ...”.

L'unica disdetta pervenuta è quella del 09/01/2020 con cui, il cliente, a mezzo PEC, comunicava di non accettare la modifica delle condizioni di contratto notificata nella fattura n. W1XXXXXX303 e chiedeva il passaggio ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione, ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e della delibera AGCOM 519/15/CONS.

Inoltre, chiedeva la disattivazione della SIM dati 328XXXX310 in assenza di penali o costi, ai sensi della medesima normativa.

La richiesta di recesso per l'art. 70 veniva inoltrata da parte istante oltre le tempistiche stabilite da comunicazione in fattura, ovvero oltre la data del 31/12/2019.

In linea con le suddette disposizioni, l'art 2.4 della Carta Servizi, rubricato “Informazioni alla Clientela” dispone che “Wind comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative: al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi; alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 70.4 del d.lgs 259/03...”.

La comunicazione di disdetta perveniva in data 09/01/2020, l'utenza fissa veniva cessata in data 13/02/2020 e l'utenza mobile in data 15/05/2020.

Ritiene evidente che la controversia in oggetto verte unicamente su un'indebita fatturazione che trova il suo soddisfacimento attraverso il rimborso o lo storno degli importi eventualmente fatturati e non dovuti.

In considerazione della tardiva disattivazione della sim dati, cessata in data 15/05/2020, si procedeva con lo storno di tutti i canoni emessi a partire dal 13/02/2020 fino alla cessazione fornendo opportuno riscontro al cliente tramite note di credito.

Per il ritardo nella gestione della disdetta sono stati già effettuati tutti gli adeguamenti contabili procedendo con gli storni, parte istante non ha subito alcun danno.

Secondo consolidato orientamento AGCOM “l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante” (Determina direttoriale 49/15/DIT).

In merito alla richiesta di “rimborso di 4,55 euro per somme pagate e non dovute della fattura n. W2XXXXXX761 del 22/02/2020” ribadisce che sono già stati effettuati gli opportuni adeguamenti contabili come sopra riportato e documentato.

Data l'emissione della nota di credito, per tale richiesta ritiene cessata la materia del contendere.

In merito alla richiesta di “rimborso di 24,49 euro per somme pagate e non dovute della fattura n. W2XXXXXX099 del 22/03/2020” ribadisce che sono già stati effettuati gli opportuni adeguamenti contabili come sopra riportato e documentato.

In merito al “rimborso e indennizzo per la fatturazione a 28 giorni specifica che si è già provveduto a rimborsare il ristoro dovuto con compensazione su fattura insoluta, con conseguente cessazione della materia del contendere.

In merito alla richiesta “di storno integrale della fattura N° W2XXXXXX081 del 22/06/2020 pari a 70 euro” e “Regolarizzazione della posizione amministrativa/contabile fino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell'insoluto e il ritiro, a spese e cura di WindTre, della pratica di recupero del credito” evidenzia che l'addebito della “Rata finale Telefono Incluso” è dovuto.

Difatti, avendo cessato il contratto prima del termine del vincolo di 30 mesi dall'attivazione, l'importo rimane a carico del cliente in virtù delle condizioni contrattuali sottoscritte.

Secondo le Condizioni Generali di Contratto: “6.4.2 In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WIND addebiterà al Cliente, in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente nella comunicazione di recesso e quanto previsto al successivo articolo”.

In merito alla richiesta “di Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 15/03/2020”, lo stesso è stato gestito e riscontrato perfettamente.

Il reclamo veniva ritenuto non fondato, in quanto gli addebiti errati presenti sul conto telefonico n. W2XXXXXX761 risultavano già rimborsati su fattura n. W2XXXXXX099 (periodo di riferimento 01/02/2020-29/02/2020) con accredito di euro 38,01.

Il cliente veniva informato in data 09/04/2020 tramite comunicazione scritta a mezzo e-mail.

In merito alla richiesta “di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 25/04/2020”, alcun indennizzo è dovuto per reclamo perfettamente riscontrato.

In merito alla richiesta “di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 13/06/2020”, il reclamo veniva accolto ed in data 04/08/2020 veniva emessa una nota di credito di euro 18,12 (IVA inclusa) a favore del cliente.

Tale nota di credito veniva compensata nella fattura n. W2XXXXXX081, scaduta in data 22/07/2020 e non pagata.

Il cliente veniva informato in data 23/07/2020 sia tramite contatto telefonico che comunicazione scritta a mezzo e-mail.

In merito alla richiesta “di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 04/07/2020”, il reclamo veniva ritenuto non fondato, in quanto il cliente si avvaleva del diritto di recesso fuori i termini previsti (in base alla comunicazione in fattura la richiesta di recesso per l’art. 70 veniva inoltrata da parte istante oltre le tempistiche stabilite da comunicazione in fattura, ovvero in data 09/01/2020, oltre la data del 31/12/2019).

Il cliente veniva informato in data 23/07/2020 tramite contatto e comunicazione scritta a mezzo e-mail.

Infine, sempre in riferimento alla mancata risposta al reclamo, evidenzia che l’art. 12 comma 2 della Delibera 347/18/CONS prevede: “2. L’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

In merito alla richiesta di indennizzo ai sensi della legge n. 160/2019 (Legge di Bilancio 2020) per errati addebiti sulla fatturazione, evidenzia che non trova applicazione al caso de quo neanche l’art. 1, comma 292 e 293 della citata legge.

La norma richiamata, invero, ha ad oggetto l’attribuzione di una penale che viene riconosciuta solo in seguito ad errata fatturazione, peraltro, relativa ad ipotesi tassative descritte dall’articolo stesso.

Nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro.

Inoltre, il gestore, ovvero l'operatore interessato, provvede al rimborso delle somme indebitamente percepite o comunque ingiustificatamente addebitate e al pagamento della penale ai sensi del comma 292 attraverso, a scelta dell'utente, lo storno nelle fatturazioni successive o un apposito versamento, entro un termine in ogni caso non superiore a quindici giorni dall'accertamento ovvero dal riscontro positivo alla dichiarazione autonomamente trasmessa dall'utente (art. 293).

Da una lettura delle disposizioni risulta evidente che la penale riguardi fattispecie in cui venga contestata l'emissione di fatture per accertati errori nella contabilizzazione dei consumi, dei conguagli ovvero ipotesi in cui vengano addebitate spese non giustificate richieste all'utente a titolo di consumi servizi e beni non dovuti.

Tale penale viene riconosciuta, quindi, in ipotesi di erronea fatturazione e comunque laddove risulti un accertamento da parte dell'autorità, ovvero laddove l'illegittimità della condotta dell'operatore risulti documentata con apposita dichiarazione da parte del richiedente.

In tali casi, il consumatore ha diritto ad ottenere il rimborso della somma non dovuta ed eventualmente pagata ed il riconoscimento di una penale pari al 10% della somma contestata e comunque in misura non inferiore a 100 euro.

L'interpretazione per cui la penale introdotta con la legge del 27 dicembre 2019, n. 160 trova applicazione esclusivamente in materia di errata fatturazione è supportata non solo dal tenore letterale della norma in esame, ma risulta anche coerente con la volontà del legislatore.

Sebbene il significato preciso che si evince dalla formulazione della norma considerata non lasci spazio a dubbi sull'ambito di operatività della stessa, per completezza si rileva che la rubrica sotto cui era posto l'emendamento al disegno di legge di bilancio n. 1586 (proposta di modifica n. 31.0.3), con il quale è stata inserita la penale di cui agli artt. 292 e ss. del testo definitivo, recava una formula dal seguente tenore: "Disposizioni a tutela degli utenti in materia di errata fatturazione per l'erogazione di energia elettrica, gas e acqua e per la fornitura di servizi telefonici, televisivi e internet".

Facendo, quindi, ricorso ai lavori preparatori, su cui è impressa l'intenzione del legislatore, si può chiaramente cogliere la ratio legis della norma de quo: tutelare il consumatore contrastando il fenomeno delle fatture illegittime.

Il presidio in cui si è tradotta la volontà del legislatore è dato, per l'appunto, dalla penale di cui agli artt. 292 e ss. della legge del 27 dicembre 2019, n. 160, il cui campo di operatività non può che essere delimitato dallo scopo in vista del quale la penale è stata introdotta, e cioè la deterrenza della fatturazione illegittima, condotta illecita che si esplica, ai sensi dell'art. 292, nelle seguenti casistiche: "violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti".

Soltanto nel caso in cui tali violazioni siano ravvisabili in una prassi di fatturazione illegittima, l'utente può richiedere la tutela introdotta dalle disposizioni normative esaminate.

Tale disposizione, inoltre, si applica a decorrere dalla data di entrata in vigore della legge 27 dicembre 2019 n.16, che per il comma 292 e 293 è fissata al 01 gennaio 2020, e

non può avere efficacia retroattiva, cioè non può estendere la sua efficacia a fatti, atti o eventi verificatisi anteriormente alla sua entrata in vigore.

In merito alla richiesta di indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 la stessa Autorità si è espressa con la Delibera AGCOM n. 319/20/CIR, non accogliendo la richiesta di indennizzo "(...) in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, prevedendo che l'utente abbia diritto a ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro.

Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in presenza di un disservizio tecnico occorso sulla linea telefonica, pertanto, estraneo alla predetta previsione normativa (...)"

### **3. La replica dell'istante**

In replica alla memoria difensiva di Wind Tre, in data 30/12/2021 l'istante ha contestato quanto dedotto dal gestore.

Rispetto alla presunta violazione del principio di sinteticità degli atti dell'istanza GU14 respinge i rilievi dell'operatore ritenendo essenziali, ai fini della ricostruzione della vicenda, tutti i fatti esposti nell'istanza.

Al contempo, evidenzia come le memorie difensive della convenuta consistono in un pdf di ben 30 pagine, superando largamente le 5 del formulario GU14.

Osserva che un eventuale provvedimento dovrebbe essere posto a carico del gestore, e non del cliente.

Sulla comunicazione di recesso dal contratto del 09/01/2020, ritenuta tardiva dal gestore, evidenzia di aver contestato, delle due modifiche, quella con decorrenza 12/01/2020.

A tal fine richiama la delibera Agcom 529/20/CONS che ha sanzionato Wind poiché "in merito alla modifica contrattuale consistente nella variazione della periodicità del conto telefonico su base mensile, non ha garantito, con adeguato preavviso, l'esercizio del diritto di recesso senza penali né costi disattivazione".

Pertanto, il combinato disposto di tale provvedimento e dell'art. 6.2 dell'allegato A alla delibera AGCom 519/15/CONS, secondo cui la "volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche", sancisce che i clienti avrebbero potuto esercitare il recesso gratuito entro l'11/01/2020.

E così ritiene di aver fatto l'istante, esercitando tale diritto in data 09/01/2020.

Sulla richiesta di rimborso della fattura n. W2XXXXXX761 del 22/02/2020 precisa che il rigetto del reclamo che la contestava è avvenuto perché Wind stessa ha sostenuto, nella risposta via mail, "di non aver rilevato alcuna irregolarità. Le confermiamo, pertanto, la correttezza degli importi fatturati" e non perché avesse già predisposto un accredito di euro 38,01 nella successiva fattura n. W2XXXXXX099 del 22/03/2020.

La ricostruzione secondo cui il suddetto accredito sia riferibile alla compensazione degli addebiti è sconsigliata da altri elementi: il reclamo è stato reiterato in data 25/03/2020, con successiva risposta del 15/04/2020 tramite la quale il gestore ribadiva che "le confermiamo quanto già comunicatole tramite email in data 09/04/2020 avente riferimento pratica 1241147185".

Nemmeno in occasione di questa seconda risposta, che è successiva all'emissione della fattura n. W2XXXXXX099 del 22/03/2020 in cui compare l'accredito di euro 38,01, il gestore rivendica l'accoglimento della richiesta di rimborso per fatti concludenti ma, anzi, conferma il rigetto del reclamo, ribadendo la correttezza della fatturazione.

Inoltre, l'importo chiesto a rimborso nei due reclami era di euro 4,55, cifra non congruente con i 38,01 euro accreditati da Wind.

La voce "Accredito reclami fisso" di -38,01euro presente sulla fattura n. W2XXXXXX099 è un aggiustamento contabile (con dicitura fittizia) che Wind utilizza in sottrazione alla voce "Costo per attività di cessazione servizio" di 65 euro, per fare in modo che la somma delle due voci, addebitate a titolo di costo di recesso "volontario", pari a 26,99€ [65€ - 38,01€], sia in linea con le disposizioni della delibera Agcom 487/18/CONS, ovvero sia pari al massimo ad una mensilità di canone.

Il gestore, come si può riscontrare dagli allegati del GU14 e dalle memorie di Wind XXX, per ogni voce contestata che viene poi stornata o rimborsata, emette sempre la relativa nota di credito, ma così non è stato per i -38,01, a conferma del fatto che non si tratta di un rimborso per una somma contestata di cui il gestore ha poi accolto la contestazione.

La nota di credito n. 9XXXXX866 del 23/03/2021 di -3,56 euro, l'unica riferibile alla fattura n. W2XXXXXX761 ed emessa a distanza di un anno dai reclami rigettati e solo dopo il deposito dell'istanza UG, non aveva nessuna ragion d'essere se, come asserisce il gestore, i 4,55 euro contestati della fattura iniziale erano stati già rimborsati attraverso l'accredito di -38,01 euro nella fattura n. W2XXXXXX099.

Conferma pertanto la richiesta di rimborso di euro 4,55 euro per la fattura n. W2XXXXXX761, posto che la nota di credito n. 9XXXXXX866 di -3,56 euro (di importo inferiore a quello contestato) non è mai stata pagata, considerata, altresì, l'assenza di insoluti nei confronti del gestore che potessero andare ad elidere un eventuale accredito.

Sulla richiesta di rimborso della fattura n. W2XXXXXX099 precisa che il reclamo del 25/04/2020 veniva preso in carico da Wind il 27/04/2020, ma nessuna comunicazione scritta è mai pervenuta successivamente all'indirizzo PEC indicato, né il 18/05/2020, né in altra data.

Il gestore non prova la ricezione da parte del cliente della risposta scritta asseritamente inviata via PEC.

L'istante contesta ancora la valenza probatoria della "schermata dei contatti con il cliente" prodotta dall'operatore.

Evidenzia, inoltre, la discrepanza fra l>ID n. 248XXX305 assegnato alla pratica e documentato dal cliente, e quello, diverso, n. 125XXXX896 presente nel campo "ID interazione" dell'immagine prodotta.

Sulla richiesta di storno della fattura n. W2XXXXXX081 smentisce riscontri telefonici in merito al reclamo del 04/07/2020, al numero 333XXXX048, sia il 23/07/2020 che in altra data.

Per quel che riguarda la non debenza della rata finale del modem mobile 4G, richiama il disposto della delibera Agcom 592/20/CONS, con cui proprio Wind XXX è stata sanzionata dall'Autorità: "l'addebito, in caso di recesso anticipato...ove previsto, della sola "rata finale" del prodotto...non è risultato in linea con i limiti indicati dall'Autorità ai paragrafi 26 e 27 e 31 delle Linee guida, anche alla luce della Comunicazione del 21 dicembre 2018, in materia di spese di recesso... [A] seguito del recesso...[r]esta, dunque, del tutto esclusa la possibilità di un recupero (integrale o parziale) dello sconto concesso...sui prodotti, trattandosi di somme che l'operatore non avrebbe mai realizzato, nemmeno se l'utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza".

Conferma quindi la richiesta di storno integrale dei 70,00 euro presenti sulla fattura n. W2XXXXXX081.

Sulla richiesta di rimborso della fatturazione a 28 giorni, smentisce riscontri telefonici in merito al reclamo del 13/06/2020, sia il 23/07/2020 che in altra data.

Conferma invece la risposta scritta via mail, in cui si afferma unicamente che la richiesta "è stata accolta", senza specificare che l'importo sarebbe stato portato a compensazione parziale dell'illegittimo insoluto di 70,00 euro.

Conferma quindi la richiesta di rimborso di euro 18,12 a titolo della nota di credito n. 9XXXXX862 del 04/08/2020, mai pagata da Wind Tre.

Sulle mancate risposte ai reclami rappresenta come le segnalazioni riguardano disservizi differenti, insorti in momenti diversi, e, pertanto, ciascuno risulta meritevole di una risposta motivata specifica.

Sulle penali previste dall'art. 292 della Legge n.160/2019 precisa che le richieste fatte in istanza sono legittime, in quanto la norma invocata fa riferimento esplicito “ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l’illegittimità della condotta del gestore... per addebiti...di costi per consumi, servizi o beni non dovuti”.

#### **4. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che la vicenda in esame, incentrata sull’errata fatturazione, scaturisce dalla variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, da cui derivano precisi obblighi informativi in capo agli operatori.

Tali obblighi, prescritti dall’art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, riconoscono agli utenti il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle nuove condizioni predisposte, unitamente all’informativa circa il diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora essi non accettino le modifiche proposte.

Di conseguenza, una volta che l’operatore abbia adempiuto al disposto suddetto, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno ius variandi attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell’utente è quello del recesso, garantito senza l’applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli un’agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti (così, Corecom Toscana, delibera 2/2021).

Giova inoltre precisare quanto già considerato dall’Autorità nella delibera 529/20/CONS, per cui “l’ambito di applicazione del comma 4 dell’art.70 non è circoscritto alle sole ipotesi di modifica delle condizioni contrattuali che si riferiscano a una variazione del prezzo dell’offerta, bensì è esteso a qualsivoglia mutamento di dette condizioni sottoscritte dagli utenti al momento dell’adesione”.

La documentazione agli atti indica l’attivazione, dal 13/12/2018, dell’offerta “WIND Internet ADSL” sul numero 051XXXX403, al costo mensile di euro 24,90 (euro 20,41 più IVA).



Il successivo 29/01/2019 veniva collegata a tale offerta l'attivazione della sim 328XXXX310 (con piano "100 Giga - Wind Fibra"), abbinata al modem "Alcatel Web Pocket MW70VK".

Come appare dal prospetto costi inserito nella memoria dell'operatore, l'offerta sull'apparecchiatura, del valore totale di euro 89,90, prevedeva un contributo iniziale di euro 19,90, n. 30 rate mensili (per l'importo di euro 0,00), maxi-rata di euro 70,00, sconto maxi-rata di euro 70,00.

Facevano seguito due informative disposte dall'operatore.

La prima, comunicata sulla fattura n. W1XXXXXX382 del 22/11/2019, prevedeva quanto segue.

“COMUNICAZIONE IMPORTANTE: Modifica delle condizioni del contratto. ... A partire dal 1° gennaio 2020, il costo della sua offerta di rete fissa sarà incrementato di 2 euro al mese. Le comuniciamo che, se già attive sulla linea, saranno comunque preservate fino alla loro scadenza tutte le eventuali promozioni in essere. Le ricordiamo che, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, qualora non accettasse tale variazione, potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto dai servizi WIND o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro il 31 dicembre 2019, inviando una comunicazione avente come causale di recesso: 'modifica delle condizioni contrattuali' .... In caso di passaggio ad altro operatore con mantenimento del numero, oltre ad inviare la comunicazione di recesso, motivata dalla mancata accettazione delle modifiche, è necessario effettuare la richiesta di passaggio direttamente all'altro operatore entro lo stesso termine del 31 dicembre 2019. Qualora decidesse di recedere e alla linea interessata dalla presente proposta di modifica fosse associato un contratto per l'acquisto rateizzato di un prodotto in corso di vigenza (es. telefono, Tablet, etc.), nella suddetta comunicazione e, prima di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, potrà decidere se pagare le rate residue anche in un'unica soluzione, indicando tale scelta nella comunicazione inviata ....

La seconda informativa, riportata sulla fattura n. W1XXXXXX303 del 22/12/2019, prevedeva che: “Il conto telefonico Wind diventa mensile. Gentile cliente, al fine di rendere la consultazione del conto telefonico Wind più chiara e semplice, a partire dal pagamento del 12 gennaio 2020, il conto telefonico Wind sarà mensile anticipato anziché bimestrale, fermo restando il prezzo dell'offerta del tutto invariato. Per ragioni tecnico operative, il passaggio al conto telefonico mensile potrà dar luogo, a partire dal pagamento del 22 dicembre 2019, ad un conto telefonico di raccordo di durata più breve ed importo inferiore rispetto all'attuale conto telefonico bimestrale. ...”.

Con PEC del 9 gennaio 2020 l'istante comunicava di non accettare la modifica relativa alla nuova modalità di fatturazione e di voler avviare, entro il successivo giorno 11, il passaggio ad altro operatore per l'utenza fissa (senza penali e costi di

disattivazione), oltre a disattivare – sempre senza oneri a proprio carico - la sim dati abbinata.

Tuttavia, a fronte di problematiche tecniche, il 25 gennaio 2020 le parti concordavano, in luogo della migrazione ad altro operatore, la cessazione dell'utenza fissa, che si sarebbe di fatto realizzata il 13 febbraio 2020.

L'utenza mobile veniva invece cessata il 15 maggio 2020.

Il gestore, considerando la comunicazione di recesso tardiva (perché inoltrata “oltre le tempistiche stabilite da comunicazione in fattura, ovvero oltre la data del 31/12/2019”) emetteva una serie di fatture, che l'istante provvedeva a contestare.

A ben vedere, il recesso dell'istante viene esercitato non per l'aumento che sarebbe stato applicato dal 01 gennaio 2020 (e per il quale il recesso era possibile entro il 31 dicembre 2019), ma in ragione di quel passaggio alla fatturazione dei servizi su base mensile anticipata che, come riconosciuto dall'Autorità nella predetta delibera 529/20/CONS, rappresenta modifica delle condizioni generali di contratto.

Rispetto a tale variazione, dunque, l'informativa di Wind risulta incompleta e non conforme al quadro normativo di riferimento, non avendo riconosciuto al destinatario il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

Considerato che la nuova periodicità del conto telefonico viene annunciata a decorrere dal “pagamento successivo al 12 gennaio”, la PEC di recesso del 9 gennaio esercitata ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni si considera legittima ed esercitata nei termini.

Tanto premesso, le richieste di parte istante vengono accolte parzialmente.

Le richieste di cui ai punti a), b) e c) vengono trattate congiuntamente e accolte come nel seguito.

Viene accolta, innanzitutto, la domanda di rimborso sulla fattura W2XXXXXX761, rispetto alla quale l'istante ha richiesto euro 3,73 (oltre IVA, euro 4,55), di cui:

- euro 1,47 per il canone modem febbraio 2020, che ritiene interamente non dovuto;

- euro 2,26 sul canone abbonamento internet adsl febbraio 2020 (emesso per euro 24,31 anziché 22,05).

Sul punto, la memoria dell'operatore dà conto della nota di credito n. 9XXXXX866 emessa per il solo imponibile di euro 3,56, ma nulla dice sulla differenza tra i propri calcoli e quelli effettuati dell'istante, né dà prova di aver provveduto al rimborso, con la conseguenza che sarà tenuta a corrispondere l'importo di euro 3,73, oltre iva.

Accolta la domanda di rimborso sulla fattura W2XXXXXX099.

Sul punto, la memoria di Wind dà conto dell'emissione della nota di credito n. 9XXXXXX408 del 19 maggio 2020 per complessivi euro -47,58 [-24,59 e -14,41 di imponibile per abbonamenti, oltre iva per euro -8,58], con nota di predisposto rimborso.

L'istante ha a sua volta precisato che l'importo richiesto (euro 24,49) rientra in quei complessivi euro 72,07 reclamati con PEC del 25 aprile 2020 e rispetto ai quali l'operatore ha rilasciato nota di credito e disposto bonifico per euro 47,58.

Considerato che, rispetto alle ulteriori voci esposte in fattura, non risulta dovuto il costo per attività di cessazione del servizio (che ha avuto luogo, come si è visto, a seguito di modifica delle condizioni generali di contratto), Wind è tenuta a rimborsare l'istante dei rimanenti euro 24,49.

Viene accolta la richiesta di storno integrale della fattura n. W2XXXXXX081, portante la rata finale "Telefono Incluso" per l'importo di euro 70,00, in quanto la stessa risulta interamente scontata.

Difatti, la tabella inserita nella memoria di Wind se, da un lato, attribuisce all'"Importo maxi-rata" (definita dall'operatore come l'eventuale maxi-rata applicabile in caso di disdetta entro 30 mesi) un costo di euro 70,00, stabilisce, solo qualche riga dopo, uno "Sconto maxi-rata" sempre del valore di euro 70,00.

A differenza di tale voce, si aggiunge che nessuno sconto era stato invece previsto per il contributo iniziale di euro 19,00 (la citata tabella, infatti, indica il valore di euro 0,00 per lo "Sconto attivazione").

Esclusa pertanto la debenza dell'importo di euro 70,00, in quanto interamente scontato, Wind provvederà alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante stornando integralmente la fattura de qua e provvedendo al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito.

Conseguentemente, viene accolta la richiesta di rimborso della nota di credito n. 9XXXXXX862 del 04/08/2020, che l'operatore aveva ritenuto di compensare sulla fattura risultata indebita.

Wind, pertanto, provvederà al rimborso di euro 18,12.

La richiesta di indennizzo ex comma 292 dell'art. 1 della legge n. 160 del 27 dicembre 2019, di cui al punto e), viene accolta.

Difatti, nel caso di specie, non si controverte di fatturazione emessa in presenza di disservizi occorsi sulle linee voce/dati estranei alla predetta previsione normativa, bensì per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti.

Wind, pertanto, corrisponderà all'istante un indennizzo pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate, con un minimo pari ad euro 100,00 (cento/00), come previsto dall'art. 1, comma 292, della legge n.160/2019.

Le richieste di indennizzo per mancato riscontro ai quattro reclami dell'istante di cui al punto d) vengono accolte come nel seguito.

Il reclamo del 15 marzo 2020, che contestava errati importi sulla fattura W2XXXXXX761 e ne chiedeva il rimborso per euro 3,73, oltre IVA (euro 4,55), per Wind è infondato in quanto la restituzione degli addebiti errati era avvenuta sulla fattura n. W2XXXXXX099 del 22 aprile 2020 con accredito di euro 38,01.

Aggiunge Wind che il reclamo veniva riscontrato in data 9 aprile 2020 con la seguente risposta: "Gentile Cliente, in riferimento alla sua segnalazione del 15/03/2020 la informiamo di aver effettuato ulteriori verifiche sul Conto telefonico n. W2XXXXXX761 e di non aver rilevato alcuna irregolarità. Le confermiamo, pertanto, la correttezza degli importi fatturati...".

Vero è che, rispetto a quanto reclamato (nel dettaglio: euro 2,26 per abbonamento internet ADSL ed euro 1,47 per abbonamento modem, periodo 01/02/2020-29/02/2020), le restituzioni disposte in fattura per entrambi gli abbonamenti (-0,81 per il modem e -0,90 per internet fisso) sono limitate al periodo 14/02/2020-29/02/2020, con la conseguenza che il reclamo, che riguardava i canoni sull'intero mese di febbraio (periodo 01/02/2020-29/02/2020), non può dirsi del tutto riscontrato per fatti concludenti.

Considerato che agli operatori telefonici è assegnato un termine di 45 gg. per riscontrare i reclami degli utenti, risulta tardiva, ai fini della valutazione del riscontro e dell'indennizzo che ci occupa, la nota di credito n. 913XXX866 emessa in data 23/03/2021 per euro 3,56 (IVA esclusa) per la fattura contestata con il reclamo de quo.

Né la motivazione della risposta scritta del 09/04/2020 soddisfa i requisiti previsti dall'art. 8 della delibera Agcom 179/03/CSP, limitandosi a dare atto dell'assenza di irregolarità a fronte delle verifiche effettuate.

Il reclamo del 25 aprile 2020, che contestava errati importi sulla fattura W2XXXXXX099 e ne chiedeva il rimborso per complessivi euro 72,07 da eseguirsi con bonifico bancario, per Wind è stato riscontrato con PEC del 18/05/2020 (a conferma di risposta già fornita in data 09/04/2020), che però non è agli atti.

Nemmeno il riscontro del 9 aprile (nel caso l'operatore abbia inteso riferirsi alla mail ut supra riportata) è di qualche utilità, considerando la risposta fornita in quell'occasione rispetto alle contestazioni dell'istante, che si vanno qui a riportare.

"1) La voce "Restituzione Abbonamento Modem dal 14/02/20 al 29/02/20" di importo pari a -0,81€ + IVA. Posto che nessun abbonamento modem per il servizio ADSL

(a titolo di canone di utilizzo o di rata di acquisto) era contrattualmente previsto, la cifra va interamente azzerata.

2) Le voci “Restituzione Abbonamento Internet dal 14/02/20 al 29/02/20” e “Restituzione Abbonamento internet fisso dal 14/02/20 al 29/02/20” nel loro ammontare di -13,41€ [-12,51€ - 0,90€] + IVA. Dato che il canone mensile dell’abbonamento Internet ADSL sottoscritto, a partire dalla rimodulazione tariffaria introdotta da Wind dal 01/01/2020, era pari a 22,05€ + IVA, la quota corretta da restituire doveva essere di -12,17€ [22,05€ / 29gg x 16gg] + IVA.

3) Le voci “Costo per attività di cessazione servizio” e “Accredito reclami fisso” per totali 26,99€ [65€ - 38,01€]. Visto che il recesso dall’offerta è stato determinato dalla modifica unilaterale introdotta da Wind a partire dal 12/01/2020 (e non accettata dal sottoscritto con comunicazione N°122XXXX630 del 09/01/2020), esso doveva avvenire senza penali né costi: la somma va quindi annullata.

4) Le voci “Costo Internet 50 GIGA dal 13/02/20 al 29/02/20” e “Costo Internet 50 GIGA dal 01/03/20 al 31/03/20” per totali 39€ [14,41€ + 24,59€] + IVA, relative alla sim dati N° 328XXXX310. Poiché di tale utenza mobile si era chiesta la disattivazione (con comunicazioni N°122XXXX630 del 09/01/2020 e N° 123XXXX482 del 01/02/2020) da compiersi unitamente a quella della linea fissa principale N° 051XXXX403 abbinata, e che, quest’ultima, si è concretizzata il 13/02/2020, nessun importo per la sim dati può essere chiesto da Wind per periodi successivi a tale data.”.

Il reclamo del 13 giugno 2020, che chiedeva il rimborso di euro 17,23 per la fatturazione a 28 giorni, risulta riscontrato dall’operatore mediante l’emissione di nota di credito.

Anche per l’istante “l’istanza veniva formalmente accolta con emissione della nota di credito n. 9XXXX862 ...” seppure “... la stessa non verrà, nei fatti, mai realmente pagata, perché mai accreditata sul mio c/c come richiesto”.

Il reclamo, pertanto, è da ritenersi riscontrato per fatti concludenti.

Il reclamo del 4 luglio 2020, che chiedeva l’annullamento della fattura W2XXXXXX081 con storno dell’importo richiesto (euro 70,00 a titolo di maxi-rata finale del modem router portatile Alcatel WebPocket MW70VK) per Wind risulta infondato e riscontrato.

In particolare, “il cliente veniva informato in data 23/07/2020 tramite contatto telefonico ... e tramite comunicazione scritta a mezzo e-mail ...”.

A conferma di ciò produce schermata estratta dai propri sistemi che, con riferimento alla segnalazione del 4 luglio, informa il cliente “di aver effettuato ulteriori verifiche sul

conto telefonico n. W2XXXXXX081 e di non aver rilevato alcuna irregolarità. Ti confermiamo, pertanto, la correttezza degli importi fatturati ...”.

Pacifico l'avvenuto riscontro (ammesso pure dall'istante), che si rivela tuttavia inadeguato ai sensi dell'art. 8 della delibera Agcom 179/03/CSP, limitandosi a dare atto dell'assenza di irregolarità a fronte delle verifiche effettuate.

In ragione del mancato riscontro ai tre reclami del 15 marzo, 25 aprile e 4 luglio 2020 (al netto dei 45 gg. riconosciuti all'operatore per la – adeguata - risposta, rispetto al 27 luglio 2021, data di prima interlocuzione tra le parti, sono trascorsi, rispettivamente, 454, 413 e 343 giorni), l'istante ha diritto di essere indennizzato ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS nella misura massima di euro 300,00 (euro 2,50 pro die).

L'indennizzo viene applicato in misura unitaria tenuto conto del fatto che detti reclami, seppur riferiti a tre diverse fatture, sono riferibili ad unica fattispecie di disservizio, rappresentato dall'errata fatturazione sorta per via del mancato riconoscimento del diritto di recesso ex art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Wind XXX è tenuta a corrispondere in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato dell'indennizzo pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a euro 100,00 (cento/00), previsto dall'art. 1, comma 292, della legge n.160/2019:

I. euro 46,34 (quarantasei/34) a titolo di rimborso.

3. Wind XXX è tenuta a corrispondere, su quanto oggetto di rimborso, gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

4. Wind XXX è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante, stornando integralmente la fattura W2XXXXXX081 e provvedendo al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito.

5. Wind XXX è tenuta a corrispondere in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

6. Wind XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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, 21/07/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi