

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/462427/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind XXX****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente XXX, del 04/10/2021 acquisita con protocollo n. 0392180 del 04/10/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 30/09/2021, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 04/10/2021 nei confronti della società Wind XXX, d’ora in poi Wind, lamentando illegittima fatturazione nonostante il passaggio ad altro operatore, oltre ad attivazione non richiesta di una nuova sim. Ha aggiunto di aver inviato reclamo senza ricevere risposta da parte di Wind. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) Conferma attivazione contratto da parte di Wind successivo alla portabilità; b) Copia del contratto dal quale si evinca la stipula di un rapporto contrattuale con Wind e le numerazioni eventualmente associate alla Partita Iva; c) Rimborso di euro 472,92 addebitati dopo la migrazione; d) Storno

di eventuali insoluti e ritiro della pratica di recupero del credito, oltre a conferma di chiusura contrattuale senza oneri e costi; e) Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; f) Indennizzo per mancata risposta al reclamo; g) Indennizzo per tutti i disagi subiti, le errate informazioni ed il comportamento tenuto dalla compagnia telefonica. In sede di controdeduzione, alla data del 25/11/2021, l'istante, venuta a conoscenza di essere titolare dell'utenza mobile 389XXXX127, ne ha disconosciuto la titolarità.

Costitutosi con memoria in data 19/11/2021, l'operatore ha chiesto il rigetto integrale delle richieste di parte istante, in quanto infondate in fatto e in diritto, rappresentando quanto nel seguito. In via preliminare, il convenuto gestore chiede al Corecom 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, stabilendo l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ex art.20 del Regolamento in riferimento specifico alla richiesta di "indennizzo per tutti i disagi subiti, le errate informazioni ed il comportamento scorretto della compagnia nei miei confronti". Wind rammenta come la richiesta avanzata non solo non sia contemplata tra le ipotesi indennitarie ma altresì non sia demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Wind, inoltre, evidenzia "l'assoluta genericità e confusione nella descrizione degli eventi" e come la fatturazione sia contestata attraverso l'allegazione di un generico estratto conto. Ribadisce pertanto l'inammissibilità dell'istanza per mancanza degli elementi essenziali. Dai sistemi Wind l'istante risultava titolare del contratto n. 19XXXXXXXX181 su utenza mobile 334XXXX946 PRE NO-TAX, disattivata per MNP in data 26/05/2020. Rispetto alla suddetta sim, la fattura n. W20XXXX2594, con data di emissione 12/06/2020, riporta correttamente la restituzione del canone dal 26/05/2020 al 31/05/2020. Dalla suddetta fattura, allegata a fascicolo, appare inoltre come la cliente fosse titolare anche di una sim dati con numero 389XXX127 e contratto n. 13XXXXXXXX264 a seguito di regolare sottoscrizione. Nessuna comunicazione di disdetta e/ o di migrazione perveniva alla convenuta. La suddetta sim veniva cessata, sui sistemi Wind XXX, in data 04/09/2021, in quanto veniva migrata ad altro gestore e fino alla predetta data è stata correttamente fatturata. In data 05/10/2020 perveniva reclamo. Dalle verifiche effettuate non risultavano tuttavia addebiti di fatture per gli importi indicati dall'istante, né erano presenti anagrafiche business associate al suo nominativo. Infine, si confermava che rispetto all'utenza dati 389XXXX127 le fatture erano state regolarmente emesse poiché non era pervenuta – ante 04/09/2020 – alcuna richiesta di disdetta/migrazione. La cliente veniva contattata ed informata. Si inoltrava anche sms di richiesta non accolta. Quanto alla richiesta di cui al punto b), Wind precisa che, da verifiche a nome dell'istante, non risultano contratti intestati con tipologia business. Le fatture, regolarmente emesse, si riferiscono ai canoni delle utenze mobili 389XXX127 e 334XXX946 fino alla cessazione delle stesse, avvenuta rispettivamente in data 04/09/2020, per la prima, e in data 26/05/2020, per la seconda. Rispetto alla migrazione, l'operatore evidenzia come le relative procedure, a seguito dell'attività normativa svolta dall'AGCOM, siano automatizzate e caratterizzate da particolari aspetti tecnico-gestionali per cui, per ciascuna di esse, sono previste tempistiche specifiche. Per quanto sopra descritto e documentato, ritiene evidente che alcuna responsabilità possa ravvisarsi in capo a Wind XXX per quanto occorso, e che "oltretutto nella presente vertenza, (si ribadisce di competenza dell'AGCOM!), non è stato chiamato in causa l'operatore Recipient quale responsabile dell'avvio del processo di migrazione di cui il Donating è solo attore passivo". In data 06/12/2021, l'operatore, a seguito delle controdeduzioni offerte dall'istante, ha ribadito la cessazione sui propri sistemi della sim 389XXXX127 in quanto migrata ad altro gestore. Ha aggiunto come sia normale che l'utenza possa essere rientrata in Wind a nome di altro soggetto.

Preliminarmente, occorre osservare come la vicenda de qua risulti di competenza del Corecom in quanto trattasi di attivazione non richiesta e non già di disservizio nelle procedure di passaggio (vedasi, in atti, comunicazione Agcom del 04/03/2022). Passando al merito della vicenda, si osserva come le allegazioni di parte ricorrente evidenzino una serie di addebiti a favore di Wind effettuati sul conto corrente dell'istante nel periodo marzoagosto del 2020. L'istante ha prodotto inoltre un reclamo, datato 5 ottobre 2020, con cui chiedeva storno e rimborso per il periodo successivo alla migrazione, conferma di chiusura contratto senza oneri ed indennizzi a vario titolo. A sostegno della propria posizione, l'operatore ha prodotto due proposte di contratto, entrambe datate 4 dicembre 2017. Tanto premesso, le richieste di parte istante vengono parzialmente

accolte per i motivi che seguono. Le richieste di cui ai punti a) e b) vengono respinte in quanto si ritiene che l'esistente corredo probatorio risulti sufficiente per decidere sul petitum come cristallizzato dagli atti e dai documenti prodotti a fascicolo. Le richieste di cui ai punti c) e d), volte al rimborso degli addebiti successivi alla migrazione ed allo storno di eventuali insoluti, oltre al ritiro della pratica di recupero del credito, non possono trovare accoglimento. Agli atti non risulta acquisita alcuna denuncia di disconoscimento presentata presso le Autorità competenti, pertanto le dichiarazioni di parte istante non sono suffragate da documenti probatori. Né risulta utile a tal fine la raccomandata diretta a Wind del 24 novembre 2021 (priva, tra l'altro, di ricevuta di avvenuta consegna), con cui l'istante disconosceva l'utenza 389XXX127. Parimenti respinta è la richiesta di chiusura contrattuale senza oneri e costi. Con riferimento all'utenza 389XXX127, preso atto della migrazione avvenuta il 4 settembre 2020 (come dichiarato dall'operatore e non smentito dall'istante), si rileva che la genericità della richiesta formulata non ha consentito ulteriori verifiche circa la legittimità di una supposta onerosità della chiusura del rapporto negoziale. Stesse considerazioni valgono per l'utenza 334XXX946, passata ad altro operatore a maggio 2020. Respinta, inoltre, è la richiesta di cui al punto e), in ragione della condotta legittima dell'operatore. La richiesta di indennizzo di cui al punto f) viene accolta in quanto il messaggio di rigetto del reclamo inviato dall'operatore non soddisfa i requisiti previsti dall'art. 8 della delibera Agcom 179/03/CSP. Difatti, il messaggio inviato, oltre a dar conto di un precedente riscontro telefonico, si limita a confermare che la segnalazione non può essere accolta. Seppur nei termini, si ritiene detta comunicazione non adeguatamente motivata e priva dell'indicazione degli accertamenti compiuti che devono contraddistinguere il rigetto di un reclamo. Ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, l'indennizzo viene quantificato nella misura massima di euro 300,00 per un periodo di 314 giorni, calcolati dalla data del 20 novembre 2020 (primo giorno successivo al decorso del termine di 45 gg. riconosciuti all'operatore per fornire la risposta) a quella del 30 settembre 2021 (data dell'udienza di conciliazione). Le richieste di cui al punto g) vengono rigettate. In primis, la richiesta di indennizzo per disagi patiti viene respinta in quanto attinente alla materia del risarcimento del danno, come tale esclusa dalla competenza del Corecom ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS. La richiesta di indennizzo relativa ad errate informazioni e comportamento della compagnia si ritiene invece assorbita e soddisfatta dall'indennizzo riconosciuto al punto precedente. Per questi motivi, accertata la regolarità amministrativa del presente atto

#### DETERMINA

- Wind XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 04/10/2021, è tenuta a 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 pagare 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. 3. Wind XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, 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 provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
RITA FILIPPINI