



DELIBERA N 48/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Wind Tre XXX (GU14/196/2018).

Il 22 dicembre 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cinzia Grucci; il Vicepresidente, Maurizio Blasi e il Consigliere componente Massimo Iacopini.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA le istanze prot. n.5537 del 13 giugno 2018 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Wind Tre XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 8103 del 15 ottobre 2018, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 26 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 26 novembre 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante lamenta la doppia fatturazione a seguito dell'attivazione di nuova offerta per utenze mobili nonché, la fatturazione di SIM non richieste e mai attivate e l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle sottoscritte.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) nel febbraio 2015 stipulava con Wind Tre un primo contratto per servizi di telefonia mobile, scaduto nel mese di febbraio 2017;
- b) il 15 febbraio 2017 sottoscriveva nuovo contratto che prevedeva l'attivazione dell'offerta "Unlimited Plus Special" con SIM ricaricabile ed un abbonamento per il traffico dati 3 Business con rateizzazione a euro 30,00 (trenta/00) al mese;
- c) nel successivo mese di marzo a seguito dell'arrivo della prima fattura si contestava il non corretto addebito di costi in quanto non era stata applicata la promozione a 30,00 (trenta/00) euro al mese;
- d) l'operatore Wind riconoscendo l'errore attivava il 9 marzo 2017 nuovo pacchetto con addebito dei numeri 346 – 491XXXX e 393 – 810XXXX ;
- e) dalla suddetta data inizia la doppia fatturazione relativa a molteplici SIM, alcune inviate e mai autorizzate oltre al fatto che l'addebito dei costi non è mai stato conforme alle condizioni contrattuali sottoscritte;
- f) Wind Tre non si è mai attivata per la regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente nonostante i plurimi reclami inviati il 29 marzo 2017, il 29 settembre 2017, il 23 ottobre 2017 (raccomandata e Pec), ai quali l'operatore non ha mai dato riscontro e i reclami del 3 novembre 2017, del 14 maggio 2018 e del 22 giugno 2018 cui l'operatore ha risposto solo via sms
- g) i reclami avanzati nei confronti del gestore sono pervenuti nel periodo temporale di fusione della H3G con la Wind Tre XXX e, pertanto, nessuno ha mai fornito alcuna spiegazione all'utente per gestire le numerazioni attivate e quelle disattivate.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) cessazione della fatturazione per tutti i contratti in essere;
- 2) storno totale delle fatture emesse nell'anno 2017 in quanto contenenti canoni e consumi errati o comunque non autorizzati per mancata applicazione dell'offerta "Ufficio 3";
- 3) risoluzione dei contratti in esenzione spese;
- 4) indennizzo per mancata attivazione dell'offerta contrattuale "Ufficio 3";
- 5) indennizzo per mancata risposta ai reclami inoltrati.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, Wind, nella ricostruzione dei fatti oggetto di controversia, ha dedotto quanto segue:

1. dalle verifiche svolte sulle numerazioni attivate si appurava che il 20 febbraio 2015 venivano attivate alla società ricorrente 2 schede: 1 abbonamento DATI “Business Unlimited” con numerazione 393 – 814XXXX ed impegno di 24 mesi e 1 ricaricabile VOCE con piano “3 power 10 con opzione all in 800” su credito residuo con numerazione 328 – 647XXXX;
2. il Business Unlimited veniva attivato mediante pos 90007XXXX e la ricaricabile dal pos 900076XXXX tutto tramite agenzia Wind;
3. la ricaricabile VOCE 328 – 647XXXX veniva disattivata il 5 novembre 2016 per scadenza prepagata mentre la numerazione DATI 393 – 814XXXX veniva sospesa l’11 dicembre 2017 a causa degli insoluti e poi disattivata il 21 settembre 2018;
4. il 15 febbraio 2017 venivano attivate 2 nuove schede: 1 ricaricabile business “My Business” (Unlimited Azienda) con impegno contrattuale di 24 mesi con il numero 346 – 491XXXX e 1 abbonamento dati “Intranet data 3” con numero 393 – 822XXXX e vendita a rate della durata di 30 mesi per l’acquisto del webcube;
5. la suddetta ricaricabile business veniva disattivata per port out il 14 dicembre 2017, mentre l’abbonamento dati veniva disattivato il 21 settembre 2018 a seguito di sollecito di pagamento dell’11 dicembre 2017;
6. il 3 marzo 2017 perveniva segnalazione dell’area vendita per conto dell’utente con cui richiedeva informazioni riguardo l’attivazione dell’offerta “Ufficio Plus” e, in tale occasione l’operatore si avvedeva dell’errata configurazione a sistema;
7. il 9 marzo 2017 venivano attivate, sempre mediante agente e quindi pos 900077XXXX, 2 schede: 1 abbonamento DATI “Business Unlimited” con vendita a rate della durata di 30 mesi per l’acquisto del router con numerazione 393 – 883XXXX e 1 ricaricabile My Business “Unlimited Plus Special” con numerazione 393 – 810XXXX con impegno contrattuale di 24 mesi;
8. le suddette linee venivano sospese l’11 dicembre 2017 a causa dell’insoluto e disattivate il 21 settembre 2018;
9. il 23 ottobre 2017 perveniva fax da parte del legale della società ricorrente nel quale si chiedeva la regolarizzazione dei contratti stipulati con i numeri 346 – 91XXXX e 393 – 810XXXX per errata attivazione di precedente offerta “Ufficio 3”;
10. il suddetto reclamo veniva accolto e il gestore normalizzava i piani contrattuali emettendo nota di credito num. 179085XXXX di euro 108,65 (centotto/65);
11. successivamente pervenivano altri tre reclami dall’utente: il 3 novembre 2017, il 14 maggio 2018 e il 22 giugno 2018 con contestazione dei solleciti di pagamento e degli insoluti maturati che venivano gestiti mediante contatti telefonici e risposte via sms;
12. nel more del procedimento di definizione l’operatore provvedeva ad effettuare ulteriori verifiche al fine di accertare la correttezza degli importi fatturati relativamente alla utenza numero 393 – 810XXXX, mentre per le numerazioni 346 – 491XXXX e 393 – 822XXXX si accertava che erano già state oggetto di bonifica ed emissione di note di credito, per la numerazione 393 – 883XXXX le fatture emesse risultavano avere traffico e, quindi, non potevano essere oggetto di rimborso, la numerazione 393 – 814XXXX non risultava essere oggetto di contestazione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Nel merito, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

L'oggetto del contendere così come enucleato dalla società istante attiene alla attivazione di cinque numerazioni mobili (346 – 491XXXX; 393 – 810XXXX; 393 – 814XXXX; 393 – 822XXXX; 393 – 883XXXX) e alla conseguente fatturazione emessa dall'operatore. Più precisamente dalla lunga ricostruzione della vicenda contrattuale esposta da entrambe le parti le doglianze dell'istante vertono sulla mancata gestione dell'errata attivazione da parte dell'agente "dealer" dell'offerta "Ufficio 3 Plus". Infatti, il 3 marzo 2017 vengono attivati dal dealer numero due nuove schede in sostituzione delle precedenti attivate il 15 febbraio 2017 in quanto, come confermato dall'operatore, risultava un'errata configurazione al sistema dell'offerta "Ufficio 3Plus". Il dealer il 29.09.2017 inviava fax di errata attivazione, ma il servizio clienti Wind Tre comunicava che, per poterlo gestire, doveva essere inserita la pratica all'interno del loro sistema "click to do". Il dealer non ha mai inserito la pratica e pertanto il cliente si è trovato quattro schede SIM anziché due.

Solo il 23 ottobre 2017, a seguito della gestione del fax di reclamo da parte del cliente, vengono normalizzate le fatturazioni delle numerazioni 346 – 491XXXX e 393 – 822XXXX attivate il 15 febbraio 2017 e configurate in modo errato, vengono però lasciate attive le numerazioni 393 - 883XXXX e 393 - 810XXXX attivate in sostituzione. Tali ultime numerazioni, essendo rimaste attive, hanno generato fatture dal 9 marzo 2017 al 21 settembre 2018 fino alla disattivazione richiesta. Per quanto riguarda la numerazione 393 – 814XXXX veniva sospesa dall'operatore l'11 dicembre 2017 a causa degli insoluti maturati e poi disattivata il 21 settembre 2018 con causale "Collaction", cioè per mancato utilizzo. Dalla complessa vicenda si comprende che Wind Tre XXX, non si è mai adeguatamente attivata per regolarizzare la posizione amministrativa e contabile della società istante che si è trovata ad avere attive ben quattro schede anziché due. Occorre inoltre rilevare che tutti i reclami avanzati dalla società istante nei confronti della compagnia telefonica non sono mai stati gestiti dall'operatore forse anche perché inseriti nel periodo temporale di fusione della H3G con Wind Tre.

Di fatto, nessuno ha mai fornito alcuna spiegazione in favore dell'utente per quanto concerne la gestione delle numerazioni aperte, tant'è vero che la prima udienza di conciliazione è stata rinviata per la sola necessità della compagnia per verificare la corretta ricostruzione della vicenda proveniente dall'operatore H3G. Alla luce di tali premesse, la condotta dell'operatore Wind Tre risulta essere stata non conforme alla disciplina di settore, improntata a garantire rapidità e assenza di disservizi nelle procedure di attivazione, oltre che ai principi civilistici di buona fede, correttezza e trasparenza contrattuale. Ne consegue che, si ritiene di accogliere la richiesta sub 2) relativa allo storno integrale delle fatture emesse non pagate fino all'anno 2018 relative alle numerazioni oggetto di contestazione, in quanto contenenti canoni e consumi errati o comunque non autorizzati per mancata applicazione dell'offerta "Ufficio 3".

Nella fattispecie del caso in esame l'unica modalità con cui l'utente avrebbe potuto far valere le sue istanze, visto il mancato riscontro ai reclami, era quello di chiedere la disattivazione di tutte le utenze in essere. Pertanto il recesso comunicato con i fax e pec inviate è conseguenza della condotta illegittima posta in essere da Wind Tre e, quindi, anche i costi di disattivazione applicati devono considerarsi illegittimi. Si ritiene pertanto di accogliere le richieste sub 1) di cessazione della fatturazione per tutti i contratti in essere e sub 3) di risoluzione dei contratti in esenzione spese con conseguente ripulitura della posizione amministrativa – contabile della società istante e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese.

Circa la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami di cui al punto sub 5) non risulta che l'operatore abbia fornito risposta ai numerosi reclami inviati se non mediante SMS. E' giurisprudenza oramai costante che la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta per l'evidente fine di dare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, volto a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente non nasce paritario, a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Spetta dunque all'utente l'indennizzo di cui all'art. 11 Allegato A alla delibera numero 73/11/CONS nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

In considerazione del fatto che solo il 23 ottobre 2017, a seguito della gestione del fax di reclamo da parte del cliente, la fatturazione delle numerazioni 346 – 491XXXX e 393 – 822XXXX attivate il 15 febbraio 2017 e configurate in modo errato sono state normalizzate, si ritiene di poter accogliere l'indennizzo di cui al punto sub 4) per la mancata attivazione dell'offerta contrattuale "Ufficio 3 Plus", liquidato però, in via equitativa nella somma di euro 100,00 (cento/00).

Si riconosce, infine, il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate in euro 100,00 (cento/00), secondo criteri di equità e proporzionalità e tenuto conto del comportamento complessivo tenuto dalle parti in sede di conciliazione e di definizione a norma dell'art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS

CONSIDERATO, per quanto precede, che le domande formulate dall'utente nelle istanze di definizione riunite ai sensi dell'art. 18, comma 4, delibera n. 173/07/CONS, vadano accolte parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Maurizio Blasi;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra la ditta XXX e la Wind Tre XXX, di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 5537 del 13 giugno 2018 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - stornare integralmente le fatture emesse e non pagate fino all'anno 2018 relative alle numerazioni oggetto di contestazione, in quanto contenenti canoni e consumi errati o comunque non autorizzati per mancata applicazione dell'offerta "Ufficio 3 Plus";
 - riconoscere la cessazione della fatturazione per tutti i contratti in essere e la risoluzione dei contratti in esenzione spese con conseguente ripulitura della posizione amministrativa – contabile della società istante e ritiro della pratica di recupero crediti a propria cura e spesa;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, l'indennizzo per la ritardata attivazione dell'offerta "Ufficio 3 Plus" liquidata in via equitativa in euro 100,00 (cento/00);
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami di euro 300,00 (trecento/00);
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente 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.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Consigliere relatore
(Maurizio Blasi)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 6 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)