

DELIBERA N. 16

***** / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/518994/2022)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 04/10/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 21/04/2022 acquisita con protocollo n. 0132989 del 21/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 30/03/2022, la società ***** , codice fiscale/P.IVA ***** , rappresentata dall'utente ***** , in qualità di legale rappresentante, codice fiscale ***** , ha presentato in data 21/04/2022 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Tre (Very Mobile).

L'istante riferisce di aver richiesto tramite PEC del 17/12/2019 la rescissione del contratto, a seguito di modifica unilaterale del contratto (che aumentava le tariffe di oltre il 600%) comunicata dal gestore **WIND TRE (VERY MOBILE)** il 12 dicembre 2019. Espone che - nonostante la richiesta di rescissione motivata dal cambio delle condizioni contrattuali (ribadita almeno altre 10 volte), e nonostante i pagamenti siano stati bloccati da oltre 2 anni - il Servizio Clienti Wind Tre Business Wind Tre S.p.A. continua ad inviare fatture e a richiedere il pagamento delle stesse.

Chiede pertanto:

1. Di obbligare la società ad annullare tutte le fatture dal 2020 in quanto non dovute;
2. Obbligare la società a fornire la documentazione di legge che giustifichi in modo oggettivo lo ius variandi;
3. Sanzionare la società per la condotta scorretta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha presentato nei termini le controdeduzioni nelle quali ricostruisce la posizione dell'istante, riferendo che:

- egli era titolare da maggio del 2019 della sim con numero 38*****86;
- in data 17 dicembre 2019, a seguito di comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali relativa alla sim con numero 35*****66 (che non costituisce oggetto del presente procedimento), l'istante inviava richiesta di recesso poi reiterato (non essendo stata ritenuta conforme la prima richiesta).
- in data 17 gennaio 2020, la sim con numero 35*****66 veniva disattivata, inviando comunicazione all'utente;
- la disattivazione della sim con numero 35*****66 determinava - come previsto dalle condizioni di contratto -anche la cessazione della promozione Super Giga Unlimited sulla sim con numero 38*****86 (oggetto del presente provvedimento);
- a fronte di ciò, l'istante inoltrava diverse segnalazioni lamentando l'errata fatturazione, segnalazioni che l'operatore riscontrava ribadendo la correttezza del proprio operato;
- il 17 giugno 2020 la sim con numero 38*****86 veniva sospesa per morosità;

- il 15 luglio 2020 l'utente presentava istanza di provvedimento temporaneo chiedendo la riattivazione delle linee. Nelle memorie di replica l'operatore confermava la cessazione della sim con numero 35*****66 avvenuta il 17 gennaio 2020 a seguito di disdetta del 16/12/2019 per rifiuto accettazione modifiche contrattuali; quanto alla SIM dati rimasta attiva n. 38*****86 sospesa per morosità in data 17 giugno 2020, la stessa veniva riattivata in data 15 luglio 2020;

- in data 22 febbraio 2022 l'utente presentava l'istanza di conciliazione UG/502579/2022; nel corso del procedimento l'operatore - al fine di accogliere la richiesta di cessazione della fatturazione - proponeva la cessazione della sim con numero 38*****86, con perdita della numerazione e senza costi di cessazione. Tuttavia l'istante non accettava la proposta e dunque la conciliazione si concludeva con un mancato accordo

Riferisce dunque l'operatore che ad oggi l'utente non ha provveduto al saldo dei conti telefonici e non ha accettato la proposta di storno formalizzata nel corso della conciliazione semplificata e presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto di € 656,17, di cui si conferma la debenza a suo carico.

Nel rito l'operatore deduce l'inammissibilità dell'istanza, poiché l'utente ha presentato altra istanza di definizione numero GU14/341912/2020, con cui comunicava di aver mantenuto una sim dati e di ricevere per essa fatture da € 25,00/mese senza giustificazione e senza contratto, istanza sulla quale si è già pronunciata l'AGCOM.

Nel merito precisa che la modifica delle condizioni contrattuali ha interessato esclusivamente la sim con numero 35*****66, rispetto alla quale è stata data all'istante la possibilità di recedere senza costi, e non la sim oggetto del presente procedimento con numero 38*****86.

Conferma che anche la richiesta di recesso inviata il 17 dicembre 2019 era riferita solo alla scheda con numero 35*****66, impattata dalla predetta variazione, e non alla sim con numero 38*****86, che non rientrava in tale previsione.

Precisa che nè nella comunicazione di recesso, né nelle successive richieste, l'utente ha mai esplicitato la volontà di disattivare anche la sim con numero 38*****86, non avendone citato la relativa numerazione.

Ritiene inoltre singolare che, in questa sede l'istante, lamenti la mancata cessazione della sim con numero 38*****86 sulla base della richiesta di recesso di dicembre 2019, quando a luglio 2020 ha presentato GU5 per richiederne la riattivazione!!

In ogni caso eccipisce il concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227 c.c., in quanto l'istante avrebbe concorso, con il suo comportamento, a cagionare il danno e ravvisa nel presente procedimento, gli estremi di una lite temeraria

Conclude, pertanto, chiedendo il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

L'operatore eccepisce, l'inammissibilità dell'odierna istanza, in quanto presentata in violazione del principio del *ne bis in idem*; evidenzia, infatti, come l'utente abbia già proposto, con riferimento ai medesimi fatti per i quali oggi ripropone istanza di definizione, l'istanza numero GU14/341912/2020, definita con determina del 7 febbraio 2022 dal servizio Tutela dei Consumatori dell'Autorità di Garanzia per le comunicazioni.

Ed effettivamente dall'analisi del provvedimento decisorio adottato nell'ambito del GU14/341912/2020 si evince che i fatti dedotti dall'istante sono i medesimi per i quali è stata proposta l'odierna istanza di definizione.

Nel provvedimento decisorio adottato dall'Autorità, si legge, infatti che l'utente lamenta, tra le altre cose, di aver sottoscritto *“due contratti per una SIM linea voce e dati con giga illimitati n. +39 35*****66 (al costo di € 20,00 mensili) e una SIM dati con giga illimitati (al costo di € 5,00)”*. Di quest'ultima l'utente non indica la numerazione, ma la stessa si evince inequivocabilmente dall'esposizione dei fatti riportata dall'operatore nelle proprie controdeduzioni, che conferma: *“l'attivazione delle due SIM nn. 38*****86 e 35*****66 a far data dal 17 maggio 2019”* ossia le medesime due sim alle quali fa riferimento l'istante nella odierna istanza di definizione.

Allo stesso modo nel procedimento definito dall'Autorità l'istante riferisce dalla modifica delle condizioni contrattuali, lamenta infatti che *“in data 12 dicembre 2020 WIND Tre ha inviato una modifica unilaterale del contratto per presunto sfioramento mensile di giga illimitati della SIM n. +39 35*****66, offrendo una riduzione dei giga da illimitati a 60 giga con un aumento di prezzo. L'offerta non è stata accettata mantenendo un solo numero della linea dati”* e pertanto *“da quel momento, WIND Tre ha continuato a inviare fatture da € 25,00 mensili + IVA (contro gli € 5,00 del contratto) senza giustificazione e senza contratto”* ragion per cui chiede *“la restituzione delle somme non dovute; il ripristino delle condizioni contrattuali e l'applicazione di una sanzione per aver triplicato i costi dell'offerta riducendo di oltre un terzo i servizi”*.

Si tratta con tutta evidenza dei medesimi fatti esposti nell'odierna istanza di definizione e già decisi dall'Autorità con il provvedimento citato, con il quale, per altro, oltre a rigettare la richiesta dell'istante perché generica e priva dell'indicazione del quantum da restituire (*“Dalla descrizione dei fatti non è emerso quale siano gli importi corrisposti indebitamente né risultano allegate le prove dei pagamenti indebiti”*) e riconoscere la correttezza dell'operato dell'operatore (*“in quanto WIND Tre ha legittimamente rimodulato la propria offerta commerciale, inviando una comunicazione al cliente volta a preannunciare la modifica delle condizioni economiche riconoscendogli la facoltà di recedere senza costi così come previsto dall'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche”*) si è già provveduto a riconoscere all'utente l'indennizzo per la sospensione della linea telefonica n. 38*****86 dal 17 giugno 2020 al 15 luglio 2020.

In considerazione di quanto esposto, va dichiarata l'inammissibilità dell'istanza per violazione del principio del *ne bis in idem*, avendo l'istante richiesto a codesto Corecom

di pronunciarsi nuovamente sulla medesima vicenda già decisa dall'Autorità, nel procedimento GU14/341912/2020, con determina n. 2/22/DTC/CW del 7 febbraio 2022.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza.
2. 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.
3. 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.

Cagliari 4 ottobre 2022

IL PRESIDENTE
Sergio Nuvoli