

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/125914/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Wind Tre (Very Mobile)**

#### **IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell’art. 19, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 21/05/2019 acquisita con protocollo N. 0219358 del 21/05/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante nel formulario introduttivo ha rappresentato quanto segue: "Buongiorno, Wind senza darmi alcun preavviso, il 30 Ottobre ha sospeso il mio piano BeWin di autoricarica, sottraendomi 37 euro di credito telefonico di cui disponevo. Chiedo che mi venga restituito il mio credito e che venga riattivato il piano. Grazie 20-05-19: Buongiorno, l’udienza di conciliazione è fallita, l’azienda non ha accettato la mia proposta e ha insistito nel dire che il bonus in cui è stata trasformata l’autoricarica sia sostanzialmente uguale quando è invece sostanzialmente diverso. Segnalo da XXX: "Ritornando ai giorni nostri, a fine Ottobre 2018 Wind ha deciso di modificare, senza alcun preavviso, il credito in due parti: credito principale e credito bonus BeWind. I clienti coinvolti, lo stesso giorno della modifica sono stati avvisati con l’invio di un messaggio che li informava che, da quel momento, il credito ricaricato con il meccanismo di autoricarica BeWind è possibile verificarlo con la stringa dedicata XXX Secondo alcune segnalazioni è stato trasformato in credito bonus BeWind, anche quello reale acquisito da ricariche standard." Nessun preavviso, il messaggio che Wind aveva inviato, come segnala il sito, parlava di una verifica con stringa del credito, non che fosse stata modificata unilateralmente la tariffa e l’uso del credito. Da tale verifica risultava che il credito era stato

azzerato e trasformato in questo bonus ben poco utile. Insisto quindi nella mia richiesta iniziale, giudicando l'offerta fatta da Wind di una semplice ricarica di 30euro, non adeguata e che l'azienda non aveva diritto di agire come ha fatto, non avendo il sottoscritto abusato della tariffa ad autoricarica. Grazie". L'istante ha quindi formulato le seguenti richieste: "Salve, chiedo 1) che mi venga restituito il credito telefonico di 37, 2) riattivato il piano di autoricarica BeWin e 3) un indennizzo di 200 euro per il disservizio. Grazie 20-05-19: Buongiorno, l'udienza di conciliazione è fallita, l'azienda non ha accettato la mia proposta e ha insistito nel dire che il bonus in cui è stata trasformata l'autoricarica sia sostanzialmente uguale quando è invece sostanzialmente diverso. Segnalo da XXX: "Ritornando ai giorni nostri, a fine Ottobre 2018 Wind ha deciso di modificare, senza alcun preavviso, il credito in due parti: credito principale e credito bonus BeWind. I clienti coinvolti, lo stesso giorno della modifica sono stati avvisati con l'invio di un messaggio che li informava che, da quel momento, il credito ricaricato con il meccanismo di autoricarica BeWind è possibile verificarlo con la stringa dedicata XXX Secondo alcune segnalazioni è stato trasformato in credito bonus BeWind, anche quello reale acquisito da ricariche standard." Nessun preavviso, il messaggio che Wind aveva inviato, come segnala il sito, parlava di una verifica con stringa del credito, non che fosse stata modificata unilateralmente la tariffa e l'uso del credito. Da tale verifica risultava che il credito era stato azzerato e trasformato in questo bonus ben poco utile. Insisto quindi nella mia richiesta iniziale, giudicando l'offerta fatta da Wind di una semplice ricarica di 30euro, non adeguata e che l'azienda non aveva diritto di agire come ha fatto, non avendo il sottoscritto abusato della tariffa ad autoricarica. Grazie". L'utente ha poi successivamente replicato alle memorie del gestore nel modo che segue:"Buongiorno, io sottoscritto XXX, espongo le mie controdeduzioni alla Memoria presentata in data 08-07-2019 dall'Azienda Wind/Tre. I punti su cui si regge la Memoria della controparte sono due e a tali rispondo: in primis la differenza/uguaglianza delle tariffe che Wind ha cambiato e in secundis, l'avermi pienamente avvisato di tale cambiamento, a loro dire poco significativo nella sostanza. Come la Memoria di Wind cita testualmente, il sottoscritto contesta la sospensione della tariffa Be Wind e la decurtazione del credito residuo perché essi sono reali e avvenuti, con effetti retroattivi. Contesto basandomi sul seguente fatto: il piano tariffario da loro cambiato è essenzialmente diverso, lo è perché diverge su un punto centrale, punto su cui il consumatore basava la sua fidelizzazione alla compagnia telefonica e a detta tariffa che è stata sospesa. L'autoricarica è stata trasformata e sdoppiata su due differenti conti che non permettono l'uso del credito come avveniva prima; leggiamo: "Trattandosi di bonus, non viene riconosciuto come credito monetizzabile né trasferibile su altra SIM" (loro nota, a cui sarebbe stato da aggiungere: ...non viene più riconosciuto...); ibidem: "In data 29/10/2018 i clienti con listino Be Wind no cost LIS108 sono stati oggetto di campagna informativa per lo spostamento del credito residuo frutto di autoricarica dal Main Account ad un Sub Account." Rileviamo dunque da questo passaggio fondamentale, che il bonus principale, cioè l'autoricarica di cui il Cliente aveva usufruito sin dalla sua introduzione, è stato ex abrupto spostato verso un altro bonus nuovo e diverso, come cita la Memoria stessa di Wind: abbiamo quindi movimento, cambiamento di status, discontinuità; questa è logica, è evidenza di un cambiamento unilaterale e penalizzante. Non si può sostenere che il nuovo bonus sia uguale a quello di prima, semplicemente spostato, perché i meccanismi di autoricarica e dell'uso dell'autoricarica sono cambiati. La creazione di un Main Account e un Sub Account appaiono come un gioco di Scatole Cinesi per togliere al Cliente il credito che aveva maturato, oltre a quello che poteva accumulare. Al posto di una semplice autoricarica abbiamo due contenitori differenti, di cui uno è pletorico. Se fossimo in un dibattito, a domande precise, non si potrebbero che avere risposte secche e precise: è il bonus nuovo usufruibile come prima? No. È forse il nuovo bonus spendibile come prima? No. Col nuovo bonus si possono compiere le stesse operazioni di prima? No e poi no (le motivazioni presunte della cassazione del vecchio sistema le vedremo più avanti). L'azienda Wind ha deciso di togliere il nucleo stesso della tariffa che era servita per attirare il Cliente. Prova finale della differenza sostanziale di prodotto è che il mio credito, che veniva aggiornato di qualche centesimo ad ogni telefonata ricevuta, è da allora, da Novembre scorso, inchiodato a 5,50euro. Che altro serve per dimostrare la differenza sostanziale di tariffa e di opzione? Sul secondo punto, rileggiamo il loro messaggio come io ho fatto decine di volte: "I clienti con uno dei seguenti piani Be Wind LIS108;LIS110;LIS129;LIS156;LIS181;LIS158 riceveranno un messaggio che li informa che del (sic) 29 ottobre potranno consultare l'accumulo del bonus Be Wind attraverso la stringa XXXTesto SMS: Wind ti informa che puoi vedere subito quanto ti sei autoricaricato con il tuo piano Be Wind! Verifica il tuo bonus utilizzando la stringa XXX- Da cosa si dovrebbe evincere che è cambiata la tariffa? Da cosa si dovrebbe mai evincere al mondo che il corpus della autoricarica sia stato spostato su un nuovo differente bonus, accessorio e inappetibile? Sia che sottoponiamo il testo ad analisi logica che ad analisi grammaticale, esso non porta a capire altro più che invitare il Cliente a comporre la stringa numerica per la curiosità di conoscere il proprio bonus di autoricarica; atto superfluo, visto che ad ogni telefonata ricevuta, il Cliente veniva già prima

avvisato in automatico con un testo che appare sullo schermo, informativo del credito ricevuto al momento e di quello totale. Detto Sms informativo del 29 Ottobre, inviato da parte di Wind, assomiglia in tutto ad altri messaggi simili talvolta inviati dalla compagnia per informazioni di poco conto; detto messaggio è fuorviante e surrettizio, in quanto non permette di capire che si è operato un cambiamento di sostanza che incide sulla natura del servizio di cui si usufruiva. Il testo citato nella Memoria parla di "...campagna informativa per lo spostamento del credito residuo..." Un Sms oscuro, per non dire criptico, sarebbe una campagna informativa??? A dimostrazione di quanto la campagna sia stata poco informativa, lo scrivente ai primi di Novembre 2018 (senza fretta), aveva telefonato al Servizio Clienti Wind per chiedere aiuto e spiegazioni della decurtazione avvenuta e del mancato accredito della ricarica, temendo di essere vittima di qualche frode telematica; ebbene, gli operatori presenti non erano stati in grado di fornire risposta, fino a quando avevano trovato una collega più informata, che aveva cercato di spiegarmi l'arcano meccanismo. Se dunque la maggioranza del personale Wind non era al corrente del cambiamento, come poteva esserlo il Cliente? A titolo di mero esempio, cito le missive che mi pervengono da parte di Poste Italiane per ogni più piccolo cambiamento di condizioni, dove esse riportano chiaramente sin dal titolo capitale: Variazioni delle condizioni contrattuali e Diritto di Recesso. Mi sia permesso un breve excursus del tutto pertinente alla materia del contendere ed esplicativo dell'origine del problema: da molti mesi prima della decisione dell'azienda telefonica, alcuni utenti della Wind, immaturi, per non dire sciocchi, pubblicavano per vantarsi sulle piattaforme sociali/social media, i loro crediti accumulati grazie alla tariffa di autoricarica, ammontanti a centinaia e a volte migliaia di euro. La Compagnia telefonica, ritenendo lesiva della propria immagine tale vanteria dei furbetti, e ormai svantaggiosa la tariffa per l'azienda, decideva quindi di tagliare l'autoricarica Be Wind (ricostruzione delle motivazioni di Wind suggerita da siti come XXX, XXX, XXX, XXX). Qui arriviamo a un punto accessorio: la Wind non è paragonabile a qualche insegnante che ignaro/a dei colpevoli di una mancanza, si trovi a dover punire tutti indiscriminatamente; stiamo parlando invece di una azienda di te-le-comu-ni-ca-zio-ni, che è fondata e lavora coi dati, sui dati e sui numeri; è il loro mestiere, essi non producono formaggi, non pubblicano libri di poesie, i numeri sono la base di tale azienda la quale è perfettamente e minuziosamente al corrente di chi abbia eventualmente fatto un uso scorretto dello strumento che aveva a disposizione per contratto, uso scorretto da cui è escluso il sottoscritto per manifesto minimalismo. Per questo quindi, oltre alle ragioni esposte sopra, io reitero la mia richiesta di ripristino della tariffa precedente, di reintegro del credito di 37 euro maturato legittimamente sul credito principale e infine, l'indennizzo di 200 euro, che risulta prettamente simbolico, a fronte della sospensione della autoricarica che dura ormai da 9 mesi e infine come minimo compenso del tempo perduto per reclamare un diritto semplice quanto conculcato. Ringrazio per l'attenzione"

L'operatore nella propria memoria difensiva ha esposto: "Nel merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Come ut sopra evidenziato parte istante contesta la sospensione del piano Be Wind di autoricarica e la decurtazione del credito residuo di euro 37 (cfr. Formulario GU14). Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 29/10/2018 i clienti con listino Be Wind no cost LIS108 sono stati oggetto di campagna informativa per lo spostamento del credito residuo frutto di autoricarica dal Main\_Account ad un Sub\_Account. Non sono state apportate modifiche a livello di funzionamento dell'opzione. Trattandosi di bonus, non viene riconosciuto come credito monetizzabile né trasferibile su altra SIM ai sensi dell'art. 8.7 delle Condizioni Generali di Contratto (doc. 3 – Condizioni Generali di Contratto), di cui si riporta di seguito un estratto: ... omissis ... Le regole di autoricarica non risultano modificate ed il listino sottoscritto dall'istante è ancora attivo (doc. 1 – sms del 29.10.2018). Pertanto alla data del 29/10/2018 sulla sim XXX non è stato decurtato credito residuo, ma semplicemente l'importo frutto di autoricarica è stato spostato dal credito principale al sub account (doc. 2 – verifica credito residuo). Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 203/18/CONS".

A) Sul rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. B) Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte nel modo che segue. L'utente contesta la sospensione della tariffa Be Wind e decurtazione di credito telefonico per € 37,00. Relativamente alla prima fattispecie, il gestore avrebbe confermato nella memoria difensiva del 08.07.2019 essere il listino sottoscritto dall'istante ancora attivo; si ritiene, pertanto, analizzando anche le varie osservazioni esposte dall'utente, che la domanda di "riattivazione dell'autoricarica Be Wind" possa essere interpretata - in ciò suffragata da quanto dallo stesso riformulato nelle sue memorie di replica, dove viene chiesto il "ripristino della tariffa precedente" - in questa ultima accezione, nel senso di voler ottenere la gestione del credito autoricaricato con le modalità precedenti all'intervenuto messaggio del 29.10.2018. Posto che non sono state fornite dalle parti informazioni in ordine ai contenuti del listino in oggetto e, più nello specifico, circa le modalità di autoricarica e di utilizzo del relativo credito antecedenti la data di cui sopra (l'istante si è infatti semplicemente limitato, in modo generico e non circostanziato, ad affermare che l'utilizzo di detto credito, nella fase contrattuale precedente allo spostamento, fosse diverso, senza però descrivere in quale modo, mentre il gestore nulla ha esposto in ordine ai contenuti del listino stesso), va in ogni caso precisato che non rientra nelle facoltà di questo Ufficio intervenire nelle scelte commerciali dell'operatore (peraltro applicate massivamente nei confronti della clientela con listino Be Wind no cost LIS108) imponendo il ripristino alla situazione precedente e, pertanto, la domanda posta sub n. 2) va rigettata. Sulla richiesta di reintegro del credito di € 37,00 maturato legittimamente sul credito principale, va osservato che l'utente farebbe preliminarmente riferimento ad un'avvenuta "sottrazione" dello stesso mentre, in corso di narrazione, affermerebbe invece essere stato "azzerato" e trasformato in bonus "ben poco utile". Il gestore avrebbe laconicamente replicato confermando che alla data del 29.10.2018 l'importo frutto di autoricarica sarebbe stato spostato dal credito principale al sub account. Una schermata tratta dai sistemi interni, allegata alla memoria difensiva, recherebbe infatti, sotto la tipologia di credito "Be Wind" l'indicazione della somma di € 42,10. Conseguentemente, non essendo stata confutata dal gestore l'avvenuta maturazione da parte dell'utente di credito autoricaricato (che, a fronte della creazione dello specifico sub account, sarebbe stato semplicemente su quest'ultimo spostato), in considerazione tra l'altro del fatto che, nel caso in esame, non è emerso un utilizzo del servizio difforme dai principi di buona fede e correttezza, si ritiene che detto credito, quantificato dall'utente in € 37,00, dovrà comunque, nella sua natura di credito bonus Be Wind maturato, essere reso disponibile all'utilizzo da parte dell'utente. Non si ritiene infine accoglibile la domanda posta sub n. 3) di indennizzo della somma di € 200,00, che l'utente stesso, definendolo "prettamente simbolico", richiede a fronte della sospensione dell'autoricarica "che dura ormai da 9 mesi" e come "minimo compenso del tempo perduto per reclamare un diritto semplice quanto conculcato": la fattispecie descritta non risulta indennizzabile dal Regolamento e la seconda motivazione riveste profili di natura risarcitoria che non possono essere oggetto di trattazione in questa sede, esulando dalle competenze di questa Autorità che ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento "può disporre rimborsi o indennizzi." Tutto ciò premesso

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/05/2019, è tenuta a rendere disponibile all'utente l'utilizzo del credito di € 37,00, ovvero di altra cifra maturata, a titolo di bonus Be Wind. Rigetta le domande poste sub nn. 2 e 3.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Nicola Princi