

DELIBERA N. 1/2025/DEF

**XXX XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/700523/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del 15/01/2025;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la *Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia*, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (*Regolamento interno*);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 05/09/2024 acquisita con protocollo n. 0231461 del 05/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 5 settembre 2024 nei confronti di WindTre spa (da qui in avanti per brevità anche solo WindTre o l'Operatore), il sig. XXXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta l'illegittima prosecuzione della fatturazione relativa alla linea n. XXXXXX nonostante il mancato utilizzo della stessa e nonostante il contratto riferito a tale utenza debba ritenersi risolto per inadempimento dell'Operatore. In particolare, afferma quanto segue: *“Nonostante l'inutilizzo della linea (rilevabile facilmente dai Log di sistema che WindTre vorrà fornire), di cui contratto risolto per inadempienza esclusiva dell'Operatore, quest'ultimo continua illegittimamente e ingiustificatamente a fatturare i costi pretendendo, dallo scrivente ex cliente, somme non dovute”*.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: *“l'immediata registrazione nei sistemi di linea cessata, lo storno di tutte le fatture emesse e la corresponsione di congruo indennizzo”*.

Con note di replica alla memoria avversaria, l'Istante, contestata integralmente la ricostruzione della vicenda rappresentata dall'Operatore, precisa quanto segue: 1) *“l'istante è stato cliente privato che ha fruito, dal 9/3/2012, del servizio di n. 1 linea telefono fisso/internet gestita da Wind Tre”*; 2) *“Wind Tre, il 10/11/2023, attraverso proprio tecnico incaricato, provvedeva all'installazione del modem utile per permettere allo scrivente di fruire del servizio, migliorativo, telefono/internet (passando da DSL a Fibra Misto Rame)”*; 3) *“l'utente ha manifestato, da sempre e molto chiaramente, l'interesse ad avere una unica linea telefono/internet. Anche a seguito intervento Wind Tre del 10/11/2023, lo scrivente, utilizza una unica linea telefono/internet”*; 4) *“dal 10/11/2023 la linea XXXXXXXXXX è inutilizzata e inutilizzabile stante l'attivazione, operata dal tecnico WindTre intervenuto, del numero XXXXXXXX: numerazione quest'ultima che era stata rappresentata come temporanea prima della migrazione definitiva sul numero originario”*; 5) *“dal 10/11/2023 l'utente, nonostante sia stato messo nelle condizioni di fruire di una unica linea telefono/internet (coerentemente alla richiesta dal medesimo avanzata), è oggetto di doppia fatturazione, da parte dell'operatore, per n. 2 linee telefono/internet (XXXXXXX – linea attiva pre-intervento del 10/11/2023 da parte del Tecnico Wind & XXXXXXXX – linea attivata post-intervento del 10/11/2023 da parte del Tecnico Wind rappresentata come temporanea prima della migrazione definitiva sul numero originario)”*; 6) *“quanto sopra descritto è già stato oggetto di diffida ad adempiere notificata dall'utente”*; 7) *“il perdurante inadempimento da parte dell'Operatore (...) a mantenere una unica linea telefono/internet, già oggetto della diffida ad adempiere di cui al punto precedente, ha determinato (...) la risoluzione del/i contratto/i in parola”*; 8) *“nonostante: a. l'intervenuta risoluzione del/i contratto/i ut supra e il non utilizzo e la non utilizzabilità – a seguito intervento del 10/11/2023 da parte del Tecnico Wind - della linea XXXXXXXX; b. il passaggio della linea XXXXXXXX – dal 25/6/2024 – a diverso operatore Fastweb; c. non esistano più utenze WindTre utilizzate e utilizzabili dallo scrivente, ovvero fruito dall'utente, per esclusiva responsabilità del*

medesimo operatore; d. l'operatore, nonostante l'espressa richiesta del consumatore scrivente, non abbia dato istruzioni per la riconsegna dell'inutilizzato modem; Wind Tre continua a fatturare importi per presunti consumi di cui non produce evidenza alcuna (e dalla quale si evincerebbe chiaramente che non vi è alcun servizio/consumo in essere) e per cui, nonostante quanto rappresentato a più riprese dall'utente a contestazione delle medesime pretese, Wind Tre – strumentalmente e nonostante il numero di mensilità oggetto di fatturazione – non ha proceduto né con una fisiologica azione di recupero del credito e neanche – fatto ancor più curioso – con il contestuale distacco della linea oggetto di presumibile morosità”; 9) “in data 5/9/2024 si teneva presso il Co.Re.Com Regione Lombardia il Tentativo di conciliazione che si concludeva con un verbale di mancato accordo”; 10) “i fatti sopra riportati ed in particolare la mancata risposta tempestiva e spontanea alle comunicazioni di reclamo, sostanziano un comportamento che è sanzionabile e sanzionato anche dalla “Carta dei servizi”.

Tutto ciò premesso l'Istante aggiorna le richieste come segue: i) ottenere il dettaglio analitico del traffico dati relativo alla numerazione XXXXXX; ii) storno degli importi illegittimamente addebitati, “*poiché relativi a utenze cessate, già oggetto di diffida ad adempiere e risoluzione ex lege*”; iii) storno degli importi illegittimamente addebitati, riferiti all'utenza XXXXXX, poiché cessata ovvero inutilizzata e inutilizzabile a seguito intervento del 10/11/2023 da parte del Tecnico Wind; iv) congruo indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata in data 1° ottobre 2024, l'Operatore, eccepita preliminarmente l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie, nonché l'inammissibilità delle richieste di natura risarcitoria, riferisce quanto segue: - in data 09/03/2012 veniva attivato su richiesta dell'istante il contratto n. XXXXXXXXXX per la linea fissa n. XXXXXX in accesso ULL per i servizi voce e ADSL; - tale contratto risulta ancora attivo sui sistemi WindTre; - in data 21/06/2024 perveniva dal ricorrente la PEC con la quale si invitava la convenuta a ritirare il dispositivo, stante la risoluzione del contratto, senza indicare a quale utenza fosse riferito; - la richiesta veniva presa in carico dall'assistenza clienti WindTre per le dovute verifiche, dalle quali emergeva che all'utenza n. XXXXXXXX non fosse associato alcun dispositivo; - viceversa, si appurava la presenza a sistema di un apparato associato alla linea XXXXXXXX, non oggetto di contestazione dell'odierno procedimento, per il quale, tuttavia, non era prevista la restituzione, a fronte dell'offerta sottoscritta che ne prevedeva l'acquisto con formula a rate; - il reclamo veniva ritenuto infondato, pertanto, l'istante veniva contattato in data 25/06/2024 sul n. XXXXXX, per informarlo del mancato accoglimento; - veniva fornito altresì riscontro tramite PEC all'indirizzo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; - in data 24/06/2024 perveniva PEC dalla controparte avente ad oggetto richiesta di opposizione ai sensi dell'art. 21 del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR), in tema di privacy, alla quale veniva fornito riscontro in data 03/07/2024; - in tema di disdetta, la scrivente difesa rappresenta che la disattivazione delle utenze avviene entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta ai sensi delle Condizioni Generali di contratto, ma ad oggi nessuna richiesta

di cessazione o migrazione avente ad oggetto la linea XXXXXXXX è pervenuta alla convenuta per cui il contratto è attivo e regolarmente fatturante; - il ricorrente non produce alcuna documentazione riferita ad un'eventuale richiesta di cessazione, venendo pertanto meno all'onere probatorio incombente sulla parte attrice; - solo l'utenza n. XXXXXXXX veniva cessata in data 12/08/2024 per migrazione verso altro OLO; - l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare il cui insoluto, correttamente fatturato e di competenza del cliente, è pari a € 813,45; - parte istante ha già presentato il procedimento di Definizione GU14\666707\2023 in data 05/03/2024 avente ad oggetto la linea n. XXXXXXXX e la linea n. XXXXXXXX, con il quale veniva richiesto il mantenimento della numerazione de qua con l'applicazione di un'offerta migliorativa.

Sulla base di tutto quanto sopra rappresentato, l'Operatore richiede il totale rigetto delle richieste avanzate, rilevando la pretestuosità dell'istanza ex art. 3, comma II. 1.2., (Limiti alla proponibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione), Delibera 276/13/CONS ed evidenziando che la condotta del sig. XXXX, consistita nell'azionare diversi procedimenti di definizione per le stesse contestazioni, integra una forma di abuso del diritto.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS; da qui in avanti Regolamento di procedura).

Preliminarmente si precisa che oggetto dell'istanza oggi qui in decisione – così come della precedente istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione – è esclusivamente l'utenza n. XXXXXXXX relativamente alla quale l'Istante lamenta la illegittima prosecuzione della fatturazione da parte dell'Operatore, nonostante l'asserita intervenuta cessazione “per inadempimento” del gestore.

Sempre preliminarmente, si rileva l'inammissibilità delle richieste di cui ai punti i) e ii) della memoria di replica. In particolare, la richiesta volta ad ottenere il “*dettaglio analitico del registro traffico dati/telefono*” relativo alla numerazione XXXXXXXX, oltre a non essere stata sottoposta al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione esula dalle competenze di questo Corecom così come definite dal citato Regolamento di procedura. La richiesta di storno “*degli importi illegittimamente addebitati poiché relativi a utenze cessate, già oggetto di diffida ad adempiere e risoluzione ex lege, di cui lo scrivente è stato Titolare*”, oltre ad essere eccessivamente generica, compare per la prima volta nella memoria di replica e non è stata oggetto dell'istanza di conciliazione dal cui esito negativo deriva a presente procedura.

Ciò chiarito, si ritiene che le restanti richieste formulate dal sig. XXXX non possano che essere rigettate. In generale, si evidenzia che la ricostruzione dei fatti operata dall'Istante non trova conforto in alcun elemento probatorio, essendo state prodotte dall'Istante unicamente diffide generiche, dalle quali non è possibile desumere con

certezza l'oggetto di contestazione. Con Pec del 13 febbraio 2024 l'utente, diffida l'Operatore *"a rimediare agli errori di attivazione e conseguente doppia fatturazione"* affermando il proprio interesse *"a mantenere una sola linea voce/dati in fibra"*. Tuttavia, nulla specifica in merito alle utenze cui la diffida si riferisce. Difettano del pari di chiarezza e puntualità le Pec del 21 e 22 giugno 2024 con cui l'utente, rispettivamente, chiede il ritiro del router, *"stante la risoluzione del servizio [...] per esclusivo inadempimento"* dell'Operatore, senza però fornire alcuna indicazione utile a identificare tale servizio, e invita l'Operatore *"ad aggiornare l'anagrafica" relativa a tutti i servizi "già oggetto di risoluzione per esclusivo inadempimento"* di WindTre, anche in questo caso senza null'altro specificare. Dunque, l'Istante non risulta avere assolto all'onere probatorio che allo stesso compete. In particolare, poi, in ordine alla affermata cessazione dell'utenza n. XXXXXX, non vi è in atti alcuna documentazione attestante la volontà dell'Istante di recedere dal contratto alla stessa relativo. Pertanto, la richiesta a che l'Operatore provveda a *"registrare la linea cessata"* non può essere accolta.

Va del pari rigettata la richiesta di storno degli importi fatturati in relazione alla suddetta linea, in quanto non risultano reclami o contestazioni aventi ad oggetto le fatture emesse in relazione all'utenza n. XXXXXX, e, soprattutto, dai documenti depositati dall'istante non emergono elementi da cui evincere l'illegittimità della condotta di WindTre.

Non possono che essere infine rigettate le richieste di indennizzo come dettagliate nella memoria integrativa. E, più precisamente, vanno rigettate le richieste di indennizzo per malfunzionamento, per eventuale perdita della numerazione e per mancata risposta ai reclami poiché, innanzi tutto, le relative contestazioni non sono state sottoposte al precedente tentativo obbligatorio di conciliazione. Inoltre: non risultano in atti reclami volti a segnalare un disservizio, da cui inferire un inadempimento dell'Operatore per la mancata, tempestiva risoluzione dello stesso; le diffide prodotte in atti risultano riscontrate (lo stesso Utente produce le risposte dell'Operatore); non solo non vi alcuna prova della perdita della numerazione oggetto di istanza, ma l'utente contesta proprio la mancata cessazione della stessa. Infine, va rigettata la richiesta di un congruo indennizzo per l'illegittima prosecuzione della fatturazione nonostante la cessazione del servizio *"per inadempimento"* dell'Operatore, poiché, come sopra evidenziato, dall'istruttoria condotta non sono emersi elementi da cui desumere l'illegittimità della condotta di Wind Tre e, inoltre, tale fattispecie non rientrerebbe in ogni caso tra quelle indennizzabili in base al c.d. *Regolamento sugli indennizzi* di cui all'all. A alla Del. 73/11/CONS e ss.mm. e ii. Infine, si evidenzia che in relazione ai fatti narrati in memoria e che sono posti alla base dell'istanza qui in decisione – in quanto, secondo la ricostruzione del sig. XXXX, avrebbero determinato la risoluzione del contratto relativo all'utenza n. XXXXXX per inadempimento dell'Operatore – questo Corecom si è già pronunciato con 16/2024/DEF del 29 maggio 2024 (GU14/666707/2024) rigettando le richieste dell'istante sulla base della seguente motivazione: *"Non vi è dunque alcun elemento probatorio che possa confermare quanto dedotto dall'Utente in istanza, in particolare rispetto alla attivazione non voluta di una nuova utenza. Per contro, è in atti copia della proposta di abbonamento firmata digitalmente dal sig. XXXX e recante la richiesta di attivazione dell'Offerta Internet 100 su "Nuova linea telefonica", così come è stato prodotto dall'Operatore il*

dettaglio traffico che testimonia l'utilizzo della connessione dati sull'utenza di nuova attivazione".

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX XXXX nei confronti di Wind Tre S.p.a.

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.

Milano, 15 gennaio 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi