

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/691148/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXXXX - Wind Tre (Very Mobile)****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 Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX XXXXX, del 10/07/2024 acquisita con protocollo n. 0191174 del 10/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data 10 luglio 2024 nei confronti di WindTre spa (da qui in avanti per brevità anche solo WindTre o l’Operatore), la sig.ra XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente), per il tramite, del proprio delegato, lamenta quanto segue. - in qualità di erede del de cuius XXX XXXX, titolare di un contratto Wind Tre relativo alle utenze mobili n. XXXXXXXXX e n. XXXXXXXX, a settembre 2021, comunicava all’Operatore, tramite PEC, l’avvenuto decesso del sig. XXXX; - Wind Tre non prendeva atto della comunicazione e continuava a emettere e addebitare le fatture; - tali fatture venivano contestate con reclamo del 07/04/2023, con il quale veniva altresì reiterata la disdetta. Sulla base di quanto lamentato, l’Istante formula le seguenti richieste: “1) Presa d’atto della disdetta del settembre 2021 (reiterata ad aprile 2023), con contestuale blocco del ciclo di fatturazione; 2) Storno integrale delle fatture successive

alla disdetta, con contestuale ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; 3) Rimborso delle fatture successive alla disdetta del settembre 2021; 4) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo". Con note di replica alla memoria avversaria, l'Istante: - rileva che l'Operatore non ha allegato alcun elemento probatorio atto ad esonerarlo dalla responsabilità relativa alla mancata lavorazione della disdetta del settembre 2021 (reiterata il 07/04/2023 e presente in atti); - evidenzia che le presunte comunicazioni (sms, e-mail) con cui l'Operatore avrebbe segnalato l'irregolarità della disdetta non risultano oggettivamente riconducibili all'utente, oltre a non recare alcuna ricevuta di consegna; - sottolinea che gli importi asseritamente insoluti cui fa riferimento l'operatore riguardano fatture non allegate; in ogni caso si tratta di somme non dovute stante l'assenza di alcuna controprestazione/servizio erogato; - ribadisce il mancato riscontro ai reclami del 09/10/2023, 06/11/2023 e 09/11/2023.

Con memoria ritualmente depositata in data, l'Operatore, eccettata preliminarmente l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie, riferisce quanto segue: 1) la SIM ricaricabile n. XXXXXXXX veniva attivata il 19/06/2021, mediante processo di Mobile Number Portability, con l'offerta GO Easy Pay Unlimited e addebito diretto dei canoni su conto corrente bancario; tale utenza veniva associata al contratto n. XXXXXXXX con centro di fatturazione n. XXXXXXXX, e veniva disattivata in data 17/11/2023 per morosità; 2) la SIM ricaricabile n. XXXXXXXX veniva attivata il 19/06/2021, mediante processo di Mobile Number Portability, con il listino Unlimited Esay Pay e addebito diretto dei canoni su conto corrente bancario; tale utenza veniva associata al contratto n. XXXXXXXX con centro di fatturazione n. XXXXXXXX e veniva disattivata in data 17/11/2023 per morosità; 3) parte istante non allega la richiesta di disdetta inviata a settembre 2021 – e mai ricevuta dall'Operatore – né allega la prova di consegna della PEC del 07/04/2023 che, oltretutto, si riferisce all'utenza n. XXXXXXXX, non oggetto dell'istanza qui in decisione (e oggetto di subentro con l'attivazione su altra anagrafica dal 13/10/2021); 4) in data 22/08/2023 la modalità di pagamento RID, associata ai contratti sottoscritti, veniva disattivata dall'istituto bancario con la causale "Revoca Banca" e veniva attivato dal sistema il pagamento mediante bollettino postale; 5) a seguito di tale circostanza, si provvedeva a inviare sollecito per la regolarizzazione della posizione contabile del sig. XXXX XXXX mediante SMS, Campagne IVR e APP; 6) in data 28/09/2023 veniva inviata lettera raccomandata di preavviso di sospensione e cessazione del servizio per il mancato saldo della disposizione di pagamento scaduta in data 01/09/2023; 7) a seguito degli insoluti maturati e dei solleciti inviati senza esito, il 19/10/2023 WindTre provvedeva a sospendere le linee n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX; 8) il 09/10/2023 perveniva una PEC dalla sig.ra XXXX XXXX con richiesta di disattivazione della sim n. XXXXXXXX, a seguito di decesso del titolare sig. XXXX XXXX, con allegato il certificato di morte. In questa comunicazione veniva altresì riportato che erano già state inviate precedenti richieste di disdetta (tra cui una PEC del 07/04/2023), senza tuttavia indicare o allegare alcuna documentazione a supporto; 9) accertata la mancata ricezione sia della richiesta di aprile 2023 che delle altre precedenti, nonché la mancata ricezione della documentazione necessaria per procedere alla gestione della disdetta, WindTre provvedeva a inviare riscontro in data 11/10/2023 mediante SMS sul numero XXXXXXXX; 10) in data 06/11/2023 perveniva un'ulteriore PEC con la quale l'erede, sig.ra XXXX XXXX, chiedeva la disdetta dei numeri XXXXXXXX e XXXXXXXX, lo storno degli insoluti di settembre, ottobre e novembre 2023 nonché il rimborso degli addebiti da settembre 2021 ad agosto 2023 in ragione delle richieste di cessazione precedentemente inviate. Parte istante allegava alla e-mail il documento d'identità del titolare delle utenze, il certificato di morte e la fotografia del loculo funerario; 11) veniva tuttavia appurato che la documentazione non era conforme poiché mancava un'autocertificazione che attestasse gli eredi con lo stato di famiglia e una dichiarazione di assenso di tutti gli eredi per la richiesta inviata; 12) a seguito di contatto fallito sul n. XXXXXXXX, nello stesso giorno WindTre inviava risposta all'indirizzo XXXXXXXXXXXXX con l'indicazione della documentazione necessaria; 13) in data 09/11/2023 l'istante reiterava la richiesta precedente con due PEC: la prima con documentazione non completa e mancante altresì della dichiarazione di assenso dei coeredi e la seconda senza alcuna documentazione nella quale l'istante ribadiva di avere l'assenso degli altri eredi. Il Gestore accertava pertanto che la documentazione fosse ancora incompleta e in data 10/11/2023 inviava debito riscontro all'indirizzo XXXXXXXX con l'elenco della documentazione necessaria per gestire la disattivazione delle linee; 14) in data 17/11/2023, a causa della perdurante morosità, le utenze n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX venivano legittimamente cessate. 15) la situazione contabile dell'istante presenta un insoluto di € 167,93, riferito alle disposizioni di pagamento: 1) XXXXXXXX di € 41,98 del 15/11/2023, scad. 15/12/2023, 2) XXXXXXXX di € 41,98, del 15/10/2023, scad. 14/11/2023, 3) XXXXXXXX di € 41,98 del 15/09/2023, scad. 15/10/2023, 4) XXXXXXXX di € 41,98 del 15/08/2023, scad. 01/10/2023. Sulla base di tutto quanto evidenziato, l'Operatore chiede il rigetto integrale dell'Istanza.

In via preliminare, si osserva che 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 da ultimo modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Sempre preliminarmente si evidenzia che nel corso della procedura conciliativa, parte Istante ha rifiutato due proposte di accordo (la prima prevedeva il solo storno dell'insoluto, la seconda aggiungeva a tale storno anche il riconoscimento di un indennizzo di € 100,00) e che l'Operatore ha dichiarato l'avvenuta cessazione delle utenze oggetto di istanza. Ciò premesso, nel merito, le richieste della parte istante possono essere accolte solo parzialmente. L'istante non ha fornito prova della prima disdetta (o richiesta di recesso): nonostante quanto affermato nella memoria di replica, in atti non vi è documentazione alcuna riferibile ad una manifestazione di volontà di cessare le due utenze mobili XXXXXX e XXXXXX nel settembre 2021. Si ritiene invece raggiunta la prova dell'invio delle seguenti richieste di disdetta relative alle utenze oggetto di istanza: disdetta del 9 ottobre 2023, relativa alla sola utenza n. XXXXXXX, disdetta del 6 novembre 2023, relativa ad entrambe le numerazioni XXXXXXX e XXXXXXX, quest'ultima reiterata in data 9 novembre 2023. In tale ultima comunicazione, l'Istante dichiarava altresì che tutti gli eredi erano a conoscenza della volontà di cessare le utenze mobili de quo. Vi è poi in atti, a seguito di deposito della stessa parte istante, la comunicazione del 10 novembre 2023 con cui l'Operatore segnalava all'Utente la necessità, ai fini della gestione della disdetta, di integrare la richiesta con la documentazione attestante il consenso ad agire da parte degli altri eventuali eredi. È peraltro acclarato che della necessaria integrazione l'Istante fosse a conoscenza anche prima, come confermato dalla e-mail del 9 novembre 2023, indirizzata al servizio clienti di Wind Tre, nella quale l'istante comunica di non dovere allegare il proprio stato di famiglia sia per questioni di privacy, sia in quanto nel proprio nucleo familiare non vi erano aventi diritto. Alla luce di tali risultanze istruttorie: - non può essere accolta la richiesta di rimborso delle fatture emesse a partire dal settembre 2021 in relazione alle due utenze oggetto di istanza; - risulta meritevole di accoglimento la richiesta di storno dell'insoluto, atteso che le disposizioni di pagamento che non sono state saldate per effetto della revoca del RID sono state tutte contestate dall'Istante e si riferiscono alle due utenze di cui era stata reiterata la richiesta di cessazione, seppure incompleta; - non può essere accolta la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami considerato che, come poco più sopra evidenziato, le richieste dell'istante – documentate – risultano tempestivamente riscontrate dall'Operatore.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/07/2024, è tenuta a stornare l'insoluto portato dalle disposizioni di pagamento 1) XXXXXXX di € 41,98 del 15/11/2023, scad. 15/12/2023, 2) XXXXXXXXXX di € 41,98, del 15/10/2023, scad. 14/11/2023, 3) XXXXXXXXXX di € 41,98 del 15/09/2023, scad. 15/10/2023, 4) XXXXXXXXXX di € 41,98 del 15/08/2023, scad. 01/10/2023, nonché da eventuali fatture successive emesse per le utenze oggetto di istanza sino alla cessazione del ciclo di fatturazione, con il ritiro a proprie cura e spese della pratica di recupero del credito eventualmente avviata nei confronti dell'Istante. La società WindTre s.p.a. è tenuta, altresì, a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
Roberto Saini