

DELIBERA 023/2024/CRL/UD del 26/01/2024
P. Mxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/502148/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di P. Mxxx del 21/02/2022 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig.ra Mxxx P., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver sottoscritto un contratto in data 9.10.18, presso un rivenditore Wind, per una linea fissa e 2 sim al prezzo di € 34.90 mensili, comprensivi di Iva ed oltre ancora a due telefonini, da acquistare con pagamento rateale da addebitare in fattura. Già dalle prime fatture però, l'istante si avvedeva che l'importo addebitato risultava notevolmente superiore a quello originariamente pattuito. Come se non bastasse, la medesima rilevava dalle fatture ricevute che, oltre alle sue due numerazioni mobili, venivano indicate anche altre 6 sim, mai richieste, mai utilizzate e mai ricevute. Stante siffatto stato di cose, la cliente provvedeva immediatamente a segnalare la problematica riscontrata, sia presso il servizio clienti, che con raccomandata, ma non riceveva risposta alcuna in merito. Considerata la persistenza di quanto lamentato e la mancanza di riscontro ai reclami inoltrati all'operatore, l'istante si vedeva costretta a migrare verso altro operatore: Tim. Dopo circa 3 mesi la stessa, riceveva una lettera da Findomestic con la quale le veniva sollecitato il pagamento della somma di € 318.00. La Sig.ra Martini, pertanto, provvedeva a contattare nuovamente Wind Tre che le comunicava che, al momento della sottoscrizione del contratto, la stessa aveva acquistato dei terminali richiedendo un prestito a Findomestic. L'utente chiedeva quindi: "indennizzo per mancate risposte ai reclami storno insoluto". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'istante corrispondeva ad € 1.500,00. In data 13.10.22, si teneva l'udienza nell'ambito del contenzioso de quo, all'esito della quale nessun accordo risultava possibile e pertanto, il responsabile dell'istruttoria verbalizzava l'esito negativo della procedura di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...L'attivazione delle linee avvenute nel corso del tempo, venivano effettuate previa verifica puntuale dei moduli ricevuti... ➤ Contratto n. 1442720072595 attivato sulla linea xxxxxxx dal 30/10/2018 e cessato in data 16/12/2019 per notifica asincrona in NP richiesta dalla parte istante; ➤ Contratto n. 14427xxx attivato sulla sim xxxxxxx dal 9/10/2018 con opzione 100 GIGA – WindFibra e cessata per morosità. A tale sim è associato dal 16/11/18 il terminale KIT ALCATEL LinkZoneMW40V UNBRANDED ➤ Contratto n. 1442757688601 attivato sulla sim xxxxxxx dal 09/10/2018 e cessata in data 15/11/2019 per Cessazione SIM Donor. A tale sim era associato il terminale Kit Huawei P Smart blk+SIM1E ➤ Contratto n. 1496746873664 attivato sulla sim xxxxxxx dal 06/05/2020 e cessata in data 01/06/2021 con opzione Unlimited Special Easy ➤ Contratto n. 1496732963309 attivato sulla sim

xxxxxx dal 06/05/2020 e cessata in data 01/06/2021 per Cessazione SIM Donor. A Tale sim era associato il terminale IPhone SE 2020 64GB Black acquisito con finanziaria Findomestic ed opzione Wind Family Member ➤ Contratto n. 1454053589132 attivato sulla sim post-pagata xxxxxx dal 18/01/2019 e cessata per morosità in data 26/11/2020 opzione Internet 50 ➤ Contratto n. 1456478786542 attivato sulla sim dati xxxxxx dal 12/09/2019 e cessata per morosità in data 26/11/2020 opzione Internet 50 giga ➤ Contratto n. 1454047xxx, attivato sulla sim dati xxxxxx dal 18/01/2019 e cessata per morosità in data 26/11/2020. A tale sim era abbinata l'opzione Wind Family ed il terminale Samsung Galaxy S9 acquisito con la finanziaria Findomestic ➤ Contratto n. 1456472702408 attivato sulla sim xxxxxx Wind Family dal 12/02/2019 e cessato in data 08/11/2019 per cessazione sim donor Difatti tali documenti venivano sottoposti a rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illecitità, ha provveduto ad attivare le linee e le offerte commerciali ad esse associate. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli indennizzi su tale punto. Si badi, infatti, che in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità; si osserva, infatti, che ulteriori questioni relative all'autenticità della sottoscrizione esulano dalle competenze dell'Autorità e dovranno essere rimesse all'esclusiva competenza del giudice ordinario ex art. 214 c.p.c. (ex multis, Corecom Piemonte determina n.8 del 2014)...Dalle verifiche puntuale effettuate a sistema Customer Relationship Management (CRM), il cliente ha inviato un primo ed unico reclamo il giorno 09/04/2021, contestando le fatture ricevute dopo la cessazione dei contratti. Il reclamo è stato gestito e respinto, poiché le fatture emesse risultavano corrette ed all'epoca del reclamo ed ancor oggi alcune non saldate: Si rappresenta che all'istante era stato inviato un SMS, in data 15/04/2021, che confermava quanto comunicato telefonicamente in risposta scritta al reclamo rispettando quanto riportato nella Carta Servizi WindTre (doc.2)...In relazione ad un eventuale disconoscimento di alcune sim, WindTre da atto che nessun reclamo risulta pervenuto da parte della signora Martini, e da sistema CRM risultava confermato alla parte istante, nella gestione dell'unico reclamo pervenuto, che per gestire un disconoscimento occorreva inoltrare PEC completa di tutta la documentazione del caso specifico comprensiva delle numerazioni non richieste. Tale PEC non risulta mai pervenuta alla scrivente convenuta. Corre l'obbligo di rappresentare che come previsto dalla procedura del Gestore in presenza di una proposta di contratto firmata, non era in ogni caso possibile accogliere la richiesta dell'istante formulata solo ed unicamente con il deposito del procedimento UG protocollo n. UG/492388/2022 del 19/01/2022. L'utente a tutt'oggi presenta una situazione di morosità pendente per euro 1233,32, tale morosità è data anche dalle rate dei terminali acquisiti con la formula della vendita a rate anche con la finanziaria Findomestic...La ricostruzione ha permesso di desumere che la sospensione di alcune sim è avvenuta per la morosità conclamata di alcuni conti telefonici, che non sono stati saldati dalla signora Martini...Nei vari conti telefonici la scrivente convenuta avvertiva

l’istante che, i pagamenti non risultavano regolari, per cui veniva invitata a normalizzare la sua posizione effettuando il relativo pagamento degli stessi... La disattivazione giunge infatti solo laddove non vi sia né il pagamento dell’insoluto né una contestazione sulle fatture che quell’insoluto hanno determinato...Occorre sottolineare che l’istante nel periodo precedente a quello reclamato non ha saldato l’insoluto, non ha inviato reclami contestando i conti telefonici. Nessun esito avevano infatti sortito neppure i diversi preavvisi di sospensione effettuati dal reparto preposto...Preme infatti sottolineare come non sia stato il comportamento della scrivente convenuta, ma l’inerzia dell’istante ad aver determinato quanto nel presente procedimento viene invece ascritto a carico di Wind Tre. La sospensione del servizio è dovuta al mancato pagamento delle fatture regolarmente emesse a carico dell’utente, che non ha provveduto al relativo pagamento delle linee. Wind Tre conferma in questa sede che nessun provvedimento di urgenza art.5 per la riattivazione della linea o altro è stato mai avviato dall’istante.... La convenuta specifica che, nel momento in cui l’istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione delle linee mobili, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati. Si rappresenta che per le fatture emesse, la contestazione avversaria risulta tardiva in quanto formulata ben oltre il termine di 45 giorni dalla data di emissione di ogni singola fattura, così come previsto dall’art. 23 comma 1, Condizioni Generali di Contratto come ut supra riportato nello specifico. Ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la sua completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 05.11.2012)...Destituita di fondamento appare la richiesta relativa alla fatturazione subita per la linea oggetto del contenzioso, in quanto contrariamente a quanto ex adverso affermato sono stati emessi correttamente, pertanto le fatture sono corrette e dovute dalla società istante e Wind Tre S.p.A. rivendica la loro legittimità! Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l’Ill.mo Corecom adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare come in ragione dell’art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi”. Atteso il divieto imposto dal Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, sarebbe violato il diritto a difendersi in capo a Wind Tre S.p.A. In ragione della sussposta ricostruzione degli eventi, si ritiene pertanto che alcuna responsabilità possa essere addebitata alla convenuta in merito a quanto lamentato da parte istante. Alla luce di tutto quanto sinora esposto e precisato, appare evidente l’infondatezza di qualsivoglia pretesa formulata dall’istante.”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l’istanza deve essere rigettata, nei termini seguenti. Lamenta l’odierna istante l’emissione

da parte dell'operatore di fatture nelle quali venivano riportati importi maggiorati rispetto a quelli concordati in sede di sottoscrizione del contratto, vale a dire € 34,90 mensili per una linea fissa e due sim. Dalle fatture ricevute, la medesima si avvedeva altresì, che nelle stesse venivano inserite sei ulteriori sim, mai richieste. L'istante provvedeva ad inoltrare giusto reclamo che rimaneva però, senza riscontro alcuno e successivamente, le veniva inoltre sollecitato il pagamento di € 318,00 da parte di Findomestic per l'acquisto di due cellulari. Eccepisce in risposta l'operatore, l'indeterminatezza delle avverse domande rispetto ai fatti in contestazione, la carenza di legittimazione passiva della convenuta relativamente agli importi dovuti a titolo di acquisto dei terminali, in quanto oggetto di contratto di finanziamento con la Findomestic, l'invio da parte dell'istante di un unico reclamo, datato 9.4.21, la sussistenza, ancora oggi, di una morosità in capo alla Sig.ra Martini di € 1.233,32 per le rate dei terminali acquistati con la formula della vendita a rate anche con la Findomestic, nonché il fatto che l'avvenuta sospensione amministrativa da parte dell'operatore di alcune sim, è stata disposta a causa della morosità conclamata di alcuni conti telefonici non saldati. Orbene, da un'attenta analisi della documentazione agli atti, non è possibile rinvenire i reclami cui fa riferimento l'istante, in virtù dei quali richiede l'indennizzo per l'assunta, mancata risposta da parte dell'operatore e dai quali si possa dedurre la data in cui effettivamente, lo stesso avrebbe iniziato ad emettere le fatture in contestazione, né tanto meno, risultano essere state prodotte dall'istante, le fatture sulla base delle quali, la medesima avrebbe instaurato il presente procedimento innanzi al Corecom. In assenza di detta documentazione risulta impossibile provvedere all'individuazione ed al calcolo dell'importo esatto, eventualmente da stornare dalla posizione debitoria della Sig.ra Mxxx. Per l'effetto, appare fondata l'eccezione sollevata da parte convenuta, diretta al riconoscimento dell'indeterminatezza dell'avversa domanda rispetto ai fatti in contestazione. Potrebbe essere pertanto, considerata legittima la richiesta di Wind Tre, di ottenere il pagamento dell'importo per cui esisterebbe, ancora oggi, una morosità in capo alla Sig.ra Martini ma, anche in questo caso, l'operatore non produce le fatture in virtù delle quali richiede il pagamento dell'insoluto, da ricondursi all'importo residuo delle rate per l'acquisto dei due telefonini. Da una parte, l'istante indica l'importo richiesto da Findomestic per i restanti ratei in € 318,00, dall'altra, l'operatore richiede un importo di ben € 1.233,32, non supportato però da prova, né provvisto della specifica dell'importo dovuto a Findomestic e di quello dovuto al gestore. Considerato pertanto che, a tale proposito, entrambe le parti hanno omesso di depositare la documentazione probatoria atta a supportare quanto rispettivamente assunto, le domande risultano entrambe indeterminate e non provate; nessuna domanda potrà essere riconosciuta come fondata ed accolta in questa sede. Si rammenta in merito, che Agcom con la Delibera n.3/11/CIR, conferma quanto segue: "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo". Conformi: Agcom Delibera n.88/12/CIR, Agcom Delibera n.97/12/CIR, Agcom Delibera n.103/12/CIR, Agcom Delibera n.104/12/CIR, Agcom Delibera n.117/12/CIR, Agcom

Delibera n.120/12/CIR, Agcom Delibera n.50/11/CIR, Agcom Delibera n.14/12/CIR, Agcom Delibera n.24/12/CIR, Agcom Delibera n.15/11/CIR, Agcom Delibera n.28/12/CIR, Agcom Delibera n.34/12/CIR, Agcom Delibera n.38/12/CIR. Ancora, il Corecom Lazio, con la Delibera n.30/11 stabilisce espressamente che: “La domanda dell’utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente. Con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese (a detta dell’utente) indebitamente pagate, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell’avvenuta contestazione delle fatture”. Ciò, in accordo con quanto riconosciuto anche dal Corecom Emilia-Romagna nella Delibera n.45/11 per il quale: “Non può essere accolta la richiesta di azzeramento della posizione debitoria dell’istante in ragione della mancata contestazione del traffico telefonico, a cui devono essere equiparate delle doglianze non motivate e caratterizzate da un livello di genericità tale da non incidere sull’efficacia di piena prova delle fatture”. Il Corecom Umbria con la Delibera n.14/12, aggiunge che: “A fronte di un’istanza generica e approssimativa dell’istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell’istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell’operatore”. Concludendo, in ossequio a quanto sopra esposto e dedotto, si decide per il rigetto della domanda formulata dall’istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Di rigettare l’istanza della Sig.ra Mxxx P. nei confronti della società Wind Tre. Si compensano le spese di procedura.
- 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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to