

DELIBERA 005/2025/CRL/UD del 24/01/2025
N. Mxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/689454/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/01/2025;

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;

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 N. Mxxx del 02/07/2024 acquisita con protocollo n. 0183350 del 02/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. N. Mxxx ha lamentato: "L'istante è titolare di un contratto Wind Tre relativo all'utenza n. 0xxxxxxxxx, per i servizi voce e dati, con la domiciliazione bancaria delle fatture. Dal 03/01/2024 l'utente riscontrò l'interruzione di entrambi i servizi, sospesi senza alcun preavviso. Solo contattando il Servizio Clienti, l'utente venne a conoscenza dell'insoluto relativo alle fatture di settembre, ottobre e novembre 2023. Si evidenzia che, invece, le fatture relative alle mensilità di gennaio e febbraio 2024 risultavano regolarmente saldate. L'istante pagò l'insoluto il 28.3.2024 e richiese la riattivazione dei servizi. Poichè Wind non provvedeva a riattivare i servizi, il 29.3.2024 venne depositato GU5. L'8.4.2024 Wind tre rispose che la linea era cessata per morosità e non era ripristinabile sui propri sistemi". Su quanto assunto ha chiesto: "1) Indennizzo per sospensione illegittima (non preavvisata) dei servizi voce e dati dal 03/01/2024 fino all'8.4.2024 € 1680 2) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo; 3) Indennizzo per perdita della numerazione".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre S.p.A. ha asserito, in sintesi, quanto di seguito. La linea telefonica con l'avvio della presente procedura, la parte istante avanza le doglianze per la l'utenza n. 0xxxxxxxxx, lamentando la sospensione e successiva cessazione dell'utenza telefonica per morosità, con conseguente perdita della numerazione associata. In data 14/06/2022 l'autorizzazione all'addebito diretto su conto corrente, modalità di pagamento prescelta dall'istante come dallo stesso dichiarato nel formulario Gu14 (cfr.), veniva revocata dall'istituto bancario del signor Marzotto e, pertanto, in data 16/06/2022 il metodo di pagamento per la fatturazione di Wind Tre passava da RID a Bollettino Postale per il pagamento delle fatture successive....La convenuta comunicava tempestivamente al signor Marzotto l'impossibilità a procedere con l'addebito sul metodo di pagamento automatico, già nella prima fattura utile emessa in data 22/07/2022 relativa al periodo di fatturazione 01/06/2022-30/06/2022 (Fattura n. F2205763654 (All. 1)).... Inoltre, a partire dalla fattura n. F2218157464 emessa in data 22/11/2022 (All. 2), relativa la periodo di fatturazione 01/10/2022 - 31/10/2022, veniva comunicata al cliente anche l'irregolarità dei pagamenti; di seguito si riporta il print del frontespizio del documento dove sono leggibili sia la comunicazione che l'avviso.....La scrivente precisa che nessuna richiesta di modifica della modalità di pagamento delle fatture emesse o variazione del codice IBAN risulta MAI pervenuta dall'istante, né lo stesso ne fornisce prova nella presente istanza di definizione. Tra l'altro, l'istante non si premurava nemmeno di contattare la convenuta per avere eventuali delucidazioni sulla revoca dell'autorizzazione

all'addebito diretto su c/c. Si precisa che eventuali motivi ostativi all'addebito diretto non sono imputabili a Wind Tre che non può avere contezza di possibili problematiche legate specificamente al conto corrente bancario del cliente; pertanto, è onere di quest'ultimo rivolgersi al proprio istituto bancario al fine di avere eventuali chiarimenti sulle motivazioni della revoca, ed è sempre suo onere eventualmente presentare alla banca una nuova richiesta di autorizzazione alla domiciliazione bancaria delle fatture del gestore telefonico. All'uopo, si richiama la Determina direttoriale del 31/07/2020 attraverso cui il Co.Re.Com Sicilia rigettava le doglianze di parte istante specificando quanto segue: "Da Regolamento, non è invece previsto alcun genere di indennizzo circa la mancata attivazione della domiciliazione bancaria, che, per quanto sostenuto dal gestore, è giustificata dalla richiamata incapienza di fondi sul conto corrente indicato dall'istante. In ogni caso, anche in questo caso, il fatto che l'istante abbia omissso l'opportuno reclamo, non favorisce l'eventuale richiesta di ristoro avanzata [...]". Nel frattempo, il signor Marzotto non provvedeva al pagamento delle fatture nei termini previsti, accumulando ritardi significativi. Sul punto, Wind Tre precisa da subito, in propria difesa e a dimostrazione della propria buona fede e correttezza, di aver messo in campo, già da agosto 2022, tutte le azioni necessarie per sollecitare alla parte istante i pagamenti insoluti e la riattivazione del metodo di pagamento automatico, tramite qualsiasi canale: contatti telefonici, invio di SMS, apposite campagne con avvisi automatici tramite IVR e APP, invio lettere e Raccomandate. Il signor Marzotto, di contro, non assumeva un comportamento corretto nei confronti della convenuta, palesando uno scarso interesse nei confronti del servizio erogato e rifiutando perfino il ripristino del metodo di pagamento automatico. La convenuta, pertanto, si vedeva costretta ad inviare anche delle lettere di preavviso sospensione e risoluzione contrattuale tramite Raccomandate A/R. Di queste, si riportano, come elementi probanti, solo le ultime, a dimostrazione di aver sempre, costantemente e correttamente avvisato il cliente dell'insoluto presente. Difatti, nelle date del 30/05/2023, 05/09/2023 e 31/10/2023 il gruppo preposto di Wind Tre, per il reiterare della morosità, si vedeva costretta ad inviare delle Raccomandate di preavviso sospensione e risoluzione contrattuale per il Centro di Fatturazione n. 376333945, relativo all'utenza n. 0xxxxxxxxx, per il mancato pagamento, rispettivamente, delle fatture n. F2307772952 e n. F2310774553 (All. 3), le fatture n. F2317127897 e n. F2320172341 (All. 4) e le fatture n. F2323704272 e n. F2326188353 (All. 5). La Raccomandata n. R87040788176 del 30/05/2024 risultava consegnata all'istante in data 05/07/2023, come si evince print dell'operatore postale privato "Fulmine Group" incaricato dalla convenuta per il recapito delle Raccomandate e dalla ricevuta di consegna firmata.....Per il protrarsi della morosità, la convenuta si trovava costretta a procedere prima con la sospensione dell'utenza n. 0xxxxxxxxx e poi anche con la cessazione della stessa in data 30/01/2024 per inadempienza contrattuale del cliente. Si precisa che, al momento della cessazione dell'utenza, risultavano insolute, le fatture n. F2323704272, n. F2326188353, n. F2329871410 e n. F2332391310. Ne è prova il fatto che la fattura n. F2332391310 con scadenza 22/12/2023 veniva pagata solo in data 06/02/2024, mentre le fatture n. F2323704272 con scadenza 21/09/2023, n. F2326188353 con scadenza 22/10/2023 e n. F2329871410 con scadenza 21/11/2023 venivano pagate SOLO in data 28/03/2024, ossia 3 mesi dopo la cessazione per morosità dell'utenza fissa.....Si precisa che, per quanto

concerne la richiesta di recupero della numerazione avanzata nella succitata PEC del 28/03/2024 da parte istante, a fronte delle opportune verifiche tecniche del caso, emergeva che la stessa non era tecnicamente riattivabile sui sistemi di Wind Tre, ma che era ancora in latenza del gestore; pertanto, era possibile recuperarla richiedendone la portabilità (NP) ad altro OLO tramite il Codice di Migrazione. In data 03/04/2024 l'istante veniva informato correttamente e nelle tempistiche stabilite dalle Condizioni Generali di Contratto della convenuta, direttamente nelle more del procedimento d'urgenza n. GU5/671716/2024 presentato in data 23/09/2024 dal signor Marzotto dinnanzi al Corecom Lazio contestualmente all'istanza di Conciliazione con n. protocollo UG/671714/2024. Pertanto, la convenuta ritiene di aver adempiuto ai propri doveri informativi e di risposta al reclamo anche per facta concludentia tramite comunicazione nel fascicolo documentale del procedimento d'urgenza, oltre che attraverso risposta scritta all'istante, come da lui stesso riportato nella documentazione allegata, in data 10/09/2024, al presente procedimento. " Concludeva per il rigetto delle richieste fatte dell'utente in quanto infondate, sia in fatto che in diritto, e poiché non provate in questa sede.

3. Motivazione della decisione

Dalla disanima della documentazione di cui sopra è risultato che l'utenza telefonica di tipo privato XXXX XXXX non è andata persa ma posta in latenza del gestore e, pertanto, recuperabile richiedendone la portabilità (NP) ad altro OLO tramite il Codice di Migrazione. Della circostanza veniva data comunicazione in sede di GU5/671716/2024 in data 03/04/2024. Pertanto, in ragione di quanto sopra descritto, non può essere riconosciuto all'istante l'indennizzo richiesto per la perdita della linea telefonica XXXX XXXX. Parimenti, non può essere riconosciuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 28/3/2024 (a ben vedere richiesta di riattivazione della linea) dal momento che in seno al GU5, in data 8.4.2024, pertanto, entro il termine dei 45 giorni quale lasso temporale entro cui l'operatore è tenuto a gestire la segnalazione ed a fornire riscontro al cliente in base alla propria Carta dei Servizi, veniva comunicata l'impossibilità della riattivazione e la possibilità di recuperare l'utenza mediante migrazione verso altro OLO. Altresì, non può essere riconosciuto all'istante l'indennizzo per la sospensione della linea XXXX XXXX considerato che la società ha provato in questa sede di avere preavvisato lo stesso della preventiva sospensione, tramite raccomandata del 30.5.2024, sottoscritta dall'istante, della eventuale cessazione della linea telefonica de qua. Infatti, è stata depositata al fascicolo da parte della società in causa, la raccomandata del 30.5.2024 ed il relativo tracking, con evidenza del recapito al cliente nella data del 5.7.2024. Non solo. L'irregolarità dei pagamenti è stata segnalata nelle fatture in atti e l'assenza di reclami in merito alla mancata ricezione delle fatture lascia supporre che le stesse siano state regolarmente ricevute dall'istante che, non provvedendo al pagamento delle stesse, ne ha accettato le conseguenze. Anche la circostanza che la prima richiesta di riattivazione della numerazione sia stata inoltrata in data 28.3.2024, dopo due mesi dalla cessazione della stessa, lascia supporre che l'istante fosse ben consapevole della morosità e delle

conseguenze della stessa. Si ritiene, pertanto, di non accogliere alcuna delle domande formulate in quanto infondate e non provate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

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 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.

Dirigente ad interim

Dott.ssa Ines Dominici

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to