

DELIBERA N. 178/2024

**XXXXX XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/596750/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXXXX del 25/03/2023 acquisita con protocollo n. 0083450 del 25/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Pansa;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, con riferimento all'utenza mobile 328/****386, di tipo privato, rappresenta quanto segue: "Nel mese di febbraio 2022 l'utente riceveva missiva del 01.02.2022, con la quale la società WINDTRE comunicava che l'utenza mobile consumer 328****386 - di cui l'istante era presunta intestataria a detta dell'operatore -, era in scadenza nel mese di aprile 2022 e che la predetta utenza sarebbe stata abilitata negli ultimi 30 giorni alla sola ricezione di chiamate e di SMS. Sempre nel mese di febbraio 2022 parte istante contattava il Servizio Clienti WINDTRE e disconosceva l'utenza mobile consumer 328****386, comunicando al riguardo di non aver mai richiesto l'attivazione della predetta utenza e di non aver mai usufruito della stessa. La stessa istante concludeva richiedendo l'immediata cessazione della citata utenza, nonché richiedeva l'integrale storno di tutto l'insoluto esistente, oltre agli indennizzi previsti per legge. Orbene nel mese di agosto 2022 l'utente riceveva chiamata dalla società di recupero crediti, la quale, in nome e per conto della società WINDTRE, richiedeva il pagamento di tutto l'insoluto esistente presente nella su indicata utenza mobile. Sempre nel mese di agosto 2022 parte istante contattava il Servizio Clienti WINDTRE e contestava nuovamente al riguardo di non aver mai richiesto l'attivazione della predetta utenza e di non aver mai usufruito della stessa. Lo stesso richiedeva nuovamente l'immediata cessazione della citata utenza, nonché richiedeva l'integrale storno di tutto l'insoluto esistente, oltre agli indennizzi previsti per legge. L'utente, tuttavia, non ha ricevuto ad oggi a tal proposito alcun riscontro in ordine alla detta problematica, né ha ottenuto gli indennizzi previsti per legge." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) immediata cessazione dell'utenza mobile consumer 328****386; II) sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società WINDTRE, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; III) storno integrale di tutta la debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società WINDTRE; IV) importo complessivo di euro 4500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In via preliminare si eccepisce che le richieste dell'utente, circa il disconoscimento dell'utenza 328****386, esula dall'ambito di competenza di codesto Comitato. [...] Di conseguenza Wind Tre chiede il rigetto delle richieste dell'istante, eccependo l'inammissibilità dell'istanza in

considerazione dell'incompetenza dell'Autorità in materia di verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità. [...] In data 11/03/2021 il cliente richiedeva l'attivazione della SIM ricaricabile 328****386, contratto 152237****752 (contratto sottoscritto con relativo documento di riconoscimento - allegato) presso un punto vendita. La sim veniva regolamento attivata a sistema. Le SIM prepagate hanno una validità di 13 mesi dalla data di attivazione o dall'ultimo evento di ricarica (12 mesi + un mese di sola ricezione al termine del quale la SIM si disattiva). In data 01/02/2022, in considerazione del fatto che sulla SIM non erano state effettuate ricariche negli ultimi 12 mesi, veniva inoltrata alla cliente la seguente comunicazione (allegata lettera) con la quale veniva indicato: "la Sim 328****386 è in scadenza nel mese di aprile 2022...Per mantenere attiva la Sim ...basterà effettuare almeno una ricarica di qualsiasi importo entro la data di scadenza" Nessuna ricarica risultava essere stata effettuata sulla Sim né alcun addebito o credito presente! In data 11/04/2022, stante la suddetta mancata ricarica, la SIM veniva disattivata per "scadenza prepagata". In data 28/08/2022 (ovvero dopo quattro mesi dalla disattivazione per scadenza) perveniva PEC con la quale il legale di parte istante richiedeva la cessazione della SIM in quanto mai richiesta. In seguito alle opportune verifiche il gruppo preposto appurava che la SIM, regolarmente attivata come da contratto visionato e sottoscritto da parte istante, risultava già cessata per scadenza SIM in data 11/04/2022 e che nessun insoluto era presente o fattura era stata emessa in quanto trattavasi di una prepagata. Si procedeva, pertanto, a riscontrare il reclamo al cliente in data 01/09/2022 (allegata risposta al reclamo e ricevuta di consegna). In data 12/12/2022 perveniva un ulteriore reclamo da parte del legale di parte istante con il quale si richiedeva la copia del contratto sottoscritto. Successivamente, in data 19/12/2022, parte istante procedeva con il deposito dell'UG 573296/2022 (che si concludeva con verbale di esito negativo in data 16/03/2023). Nelle more del procedimento UG 573296/2022, in data 26/01/2023, la scrivente procedeva con l'invio della copia del contratto tramite mail. Copia del contratto che si allega anche al presente procedimento!!!". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, in riferimento all'eccezione sollevata dall'operatore, deve affermarsi l'incompetenza di questo Corecom in materia disconoscimento della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cassazione, sentenza 21 gennaio 2004, n. 935). Con riferimento, tuttavia, alla presente istanza, le domande hanno ad oggetto questioni di competenza di questo Corecom. Ciò premesso e alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) risulta superata, avendo il gestore provveduto a cessare l'utenza in data 11/04/2022, come da documentazione in atti. La richiesta sub II) esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel

corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). La richiesta sub III) non può trovare accoglimento, trattandosi di utenza ricaricabile che, pertanto, non prevede emissione di fatture; come confermato dall'operatore, con proprie memorie difensive, a sistema non è comunque presente alcuna posizione debitoria in capo all'utente. La richiesta sub IV), di per sé generica e non adeguatamente circostanziata, tenuto conto dei fatti oggetto di doglianza e meramente in ottica di favor utentis, può essere riqualificata come richiesta di indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, nonché di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Alla luce di tale riqualificazione, la richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto non può trovare accoglimento, in quanto l'operatore ha prodotto in atti copia del contratto sottoscritto dall'istante, dal quale si evince la regolarità dell'attivazione dell'utenza in contestazione. Inoltre, l'istante asserisce di apprendere per la prima volta dell'esistenza dell'utenza oggetto di doglianza solo con nota della Wind Tre del 01/02/2022, tuttavia il primo reclamo formale in atti risulta essere la PEC inviata in data 28/08/2022 dal delegato di parte istante, pertanto l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza ai sensi dell'art. 14 comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, con conseguente preclusione dell'indennizzo richiesto. Con riferimento all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, si rileva quanto segue. In atti sono presenti due comunicazioni, entrambe inviate dal delegato di parte istante a mezzo PEC. La prima PEC risulta inviata al gestore in data 28/08/2022 e, come da evidenze documentali in atti, risulta riscontrata dallo stesso gestore in data 01/09/2022, ossia abbondantemente entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto. La seconda PEC risulta inviata in data 19/12/2022 e ad essa l'operatore asserisce di aver dato riscontro in data 26/01/2023, tuttavia non produce evidenza di trasmissione e ricezione del predetto riscontro. Ad ogni buon conto, con detta PEC il delegato di parte istante si limita a riportare pedissequamente i fatti già comunicati con reclamo del 28/08/2022 e pertanto non è previsto alcun indennizzo, ex art. 13, comma 2, del Regolamento indennizzi, a mente del quale "L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria [...] anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". L'unico elemento aggiuntivo presente nella PEC risulta essere la richiesta di copia del contratto sottoscritto. A tal riguardo, si richiama la definizione contenuta nel regolamento indennizzi, a mente del quale per "reclamo" deve intendersi la comunicazione con la quale l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti. Nel caso di specie, al contrario, si può parlare di mera richiesta di produzione documentale, come tale non indennizzabile.

DELIBERA

Articolo 1

1. In considerazione di quanto innanzi esposto, l'istanza non può essere accolta.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 30 Ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco