

DELIBERA N. 137/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/613589/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 luglio 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 09/06/2023 acquisita con protocollo n. 0155825 del 09/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l’operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta la mancata lavorazione del recesso e del subentro, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- nel maggio del 2022 si recava presso un negozio Wind Tre di xxx per comunicare il decesso della sorella (avvenuto il 24 marzo 2022) che aveva attivi i servizi di cui al codice cliente 33592xxxx. Presso l’operatore del negozio Wind Tre (codice rivenditore 900108xxxx) chiedeva il subentro della linea fissa n. 0564 2xxxx e della linea mobile 391490xxxx. Chiedeva il recesso di tutte le ulteriori utenze attive, ma non volute.
- Il 1° luglio 2022 inviava per PEC un reclamo con cui lamentava la mancata esecuzione di quanto richiesto nel punto vendita Wind Tre. Specificava di volere:
“1. il passaggio del contratto della offerta super fibra (contratto 154962158xxxx) a nome del sottoscritto;
2.il passaggio del contratto relativo al numero 391490xxxx a nome del sottoscritto;

3. la cancellazione di tutte le altre forniture ad esclusione delle due indicate in precedenza”

Specificava che, “con il decesso della titolare del contratto - sig.a xxx - le modalità di pagamento per i servizi (rid c/c xxx) non sono più attive”

- con PEC del 2 febbraio 2023, reiterava le richieste fatte nel negozio e nella precedente PEC, indicando il riferimento dell’operatore e tutte le circostanze soprarichiamate. Comunicava che, rispetto alle richieste effettuate in negozio, non aveva ricevuto nessuna comunicazione. Aggiungeva: *“E’ evidente che con il decesso della titolare del contratto (...) le modalità di pagamento per i servizi (rid c/c ...) non sono più attive”*. Con tale PEC allegava il reclamo del 19 gennaio 2021 inoltrato dalla sorella xxx;
- Allegava al GU14, fra l’altro, una PEC del 19 gennaio 2021 di precedente contestazione a Wind Tre inoltrata sorella xxx nella quale veniva dato testualmente evidenza di quanto segue:

“Faccio seguito alle due mail pec inviate la prima in data 29/12/2021 e la seconda in data 10/1/2022 da voi regolarmente ricevute e rispetto alle quali ad oggi non è stato dato alcun seguito da parte vostra.

Alla data odierna, non sono in grado di conoscere con esattezza quali servizi Windtre sto ricevendo e pagando. Ho fatto vari tentativi di verifico nelle settimane scorse sia accedendo alla mia area cliente (sia via app che attraverso il portale), sia contattando il 159, sia recandomi varie volte nel vostro negozio a xxx (e.g., via xxx)

Accedendo alla mia area clienti ho notato che:

1 ai miei dati anagrafici e al mio documento di identità corrispondono due codici clienti diversi, esattamente il 33592xxxx ed il 1057xxxx;

2. nella suddetta area risultano attive 6 (sei) diverse linee.

Dalle informazioni contenute nell'area clienti non sono in grado di capire cosa corrisponda a cosa e quali siano i servizi ed i costi associati a ciascuna linea.

Ad ogni buon conto, dichiaro che alla data odierna usufrisco esclusivamente dei seguenti servizi Windtre:

- 1. linea n. 389215xxxx - con associata Sim 893988082503450xxxx;*
- 2. linea n. 328701xxxx - con associata Sim 893988082502423xxxx;*
- 3. linea n.338990xxxx - con associata Sim 893999228022xxxx;*
- 4. linea n. 391490xxxx - con associata Sim 893999432005162xxxx;*
- 5. telefono Samsung A 20 E - Mod SM-A 202F/DS # serie RF8NBI 3xxxx;*

6. *Web Cube 4G ZTE IMEI: 86962204123xxxx;*

7. *Web Cube 4G ZTE IMEI: 86962204092xxxx.*

Non utilizzo e non ho utilizzato quantomeno a far data dal 11/1/2021 nessun' altra linea o servizio Windtre.

Dai controlli effettuati presso le istituzioni finanziarie di cui mi servo risulta che per tutto l'anno 2021 (sono in corso verifiche per periodi anteriori) mi sono state accreditate via addebiti automatici su carta di credito e ordini di bonifico permanente servizi di cui non ho usufruito.

Con la presente richiedo quindi quanto segue:

- 1. di ricevere nel più breve tempo possibile chiare indicazioni dei servizi che mi sono stati forniti dal 1/1/2021 al 19/1/2022 - data odierna - con indicazione della natura del servizio nonché degli importi fatturati;*
- 2. la cessazione immediata di qualunque altro servizio diverso da quelli indicati ai punti 1,2,3,4,5,6,7 in precedenza;*
- 3. il computo e la restituzione in forme da concordare di quanto indebitamente percepito nell'anno 2021 per servizi di cui non ho usufruito - riservandomi il diritto di procedere ad ulteriori richieste di rimborso qualora risultasse che siano state accreditate somme non dovute nei periodi precedenti e a partire dal 5/07/2016”.*

La missiva si concludeva con il rinvio “all’indirizzo email [dell’istante] xxxgmail.com o in subordine al numero 391490xxxx, fermo restando che non avranno seguito telefonate da agenti di cui sia impossibile identificare l'identità, la qualifica professionale ed il numero di telefono da cui provengono le chiamate”.

In data 17 marzo 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione Paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quantificando i “*rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.000.00 €*”:

- i) la “cessazione dei contratti a nome della defunta (...), senza costi, come richiesto via PEC dall’erede”;*
- ii) l’“annullamento somme richieste da WindTre in quanto non dovute per decesso del titolare delle utenze”;*
- iii) il “rimborso somme eventualmente versate dall’erede al solo fine di evitare morosità”;*
- iv) l’“indennizzo per mancato riscontro alle missive ed ai reclami del consumatore”;*
- v) l’“indennizzo per i disagi patiti dall’erede”.*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 28 luglio 2023, ha riportato, preliminarmente quanto segue:

“Sotto l'anagrafica di xxx, con i codici clienti n. 1057xxxx (ex-H3G) e n. 33592xxxx (Wind Tre), venivano attivate le seguenti numerazioni:

- *“Le SIM n. 391490xxxx, n. 338990xxxx e n. 392380xxxx, attive con codice cliente n. 1057xxxx sotto il brand “Ex-H3G” rispettivamente dal 26/01/2018, dal 27/11/2013, e dal 31/01/2019, migravano volontariamente e con cambio offerta sotto il brand unico Wind Tre con il codice cliente n. 33592xxxx”.*

Inoltre ha indicato che:

- *“La SIM n. 391490xxxx migrava sul sistema unico Wind Tre in data 11/01/2021 con l'offerta “MIA 60 PLUS” al costo mensile di 11,99€ con l'opzione “Easy Pay” e con la vendita a rate del terminale Samsung Galaxy S20 e l'attivazione del servizio “reload plus” al costo totale mensile di 12,98€ (All. 1)”.*
- *“La SIM n. 389215xxxx migrava sul sistema unico Wind Tre in data 23/01/2022 con l'offerta “Cube Large Easy Pay” al costo mensile 12,99€ con la vendita a rate del dispositivo mobile “Webcube 4G” (All. 2)”.*
- *“La SIM n. 392380xxxx migrava sul sistema unico Wind Tre in data 14/09/2021 con l'offerta “MIA 60 Dati Easy Pay” al Costo mensile di 8,99€ (All. 3)”.*
- *“La SIM n. 392380xxxx è cessata sui sistemi di Wind Tre in data 06/01/2023 per scadenza SIM. Le SIM n. 391490xxxx e n. 338990xxxx sono state cessate in data 12/07/2023 a seguito di accoglimento della richiesta dell'istante del 02/04/2023, benché non fosse conforme”.*
- *“La SIM n. 328701xxxx veniva attivata sui sistemi Wind Tre, sotto il codice cliente n. 33592xxxx, in data 14/09/2021 con il listino “CUBE MEDIUM” e con l'offerta “Easy Pay” che prevedeva l'addebito diretto su conto corrente bancario (SDD) e vendita a rate del dispositivo “Webcube 4G” al costo totale mensile di 8,99€ (All. 4)”.*
- *“La SIM n. 328701xxxx e il “Webpocket” ad essa associato, venivano disattivati in data 25/05/2022 per reiterata morosità”.*
- *“La SIM n. 338990xxxx veniva attivata in data 23/01/2022 sui sistemi Wind Tre sotto il codice cliente n. 33592xxxx, con l'offerta mobile “MIA Unlimited Easy Pay” al costo mensile di 12,99€ (All. 5)”.*
- *“La SIM n. 338990xxxx veniva disattivata in data 25/05/2022 per reiterata morosità”.*
- *“La SIM dati n. 328451xxxx veniva attivata sui sistemi Wind Tre, sotto il codice cliente n. 33592xxxx, in data 24/01/2022 con l'opzione “Giga Special Easy Pay” al costo mensile di 3,00€ e con l'opzione “Security Pro” al costo mensile di 0,99€*

(All. 6). La proposta di Contratto veniva firmata digitalmente tramite inserimento codice OTP (vedi All. 7 di LOG FIRME)”.

- “La SIM dati n. 328451xxxx è stata cessata in data 12/07/2023 a seguito di accoglimento della richiesta dell’istante del 02/04/2023, benché non fosse conforme”.*
- “La linea fissa n. 05642xxxx in data 28/01/2022 veniva attivata sui sistemi Wind Tre, sotto il codice cliente n. 33592xxxx, in NP da Telecom OLO Donating, in Accesso FIBRA FTTH, con listino “Absolute 1000” al costo mensile di 26,99€ (Opzioni aggiuntive con GIGA illimitati per le tue SIM) e con il modem “ZXYEL DX5401 - W3 HUB v2” con la formula della vendita al costo mensile di 5,99€ per 48 mesi (All. 8). La proposta di Contratto veniva firmata digitalmente tramite inserimento codice OTP (vedi All. 9 di LOG FIRME). A seguito della adesione alla proposta di contratto, veniva inviata la Sintesi contrattuale del listino scelto (All. 10)”.*
- “La linea fissa n. 05642xxxx risulta ancora attualmente attiva, in quanto non è mai pervenuta alcuna richiesta di cessazione o migrazione”.*

“In rito” la società Wind Tre ha eccepito l’“Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., limitatamente alla domanda di risarcimento del danno e dei disagi”. Sul punto ha osservato che: “la richiesta di risarcimento del danno o dei disagi non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.), all’Autorità adita”.

Inoltre, ha eccepito la “genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati”. Ha, al riguardo, puntualizzato “l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente alle numerazioni oggetto dell’odierna contestazione, in quanto, le richieste avanzate da parte istante non sono supportate da alcuna informazione aggiuntiva per comprendere meglio la problematica, ma, anzi, sono basate solo sulla pretesa attorea che tutto ciò che è stato richiesto nel formulario, sia, dalla convenuta, dovuto solo perché ci troviamo dinnanzi al decesso della titolare delle utenze”.

La società Wind Tre ha sottolineato che “[l]a doglianza, d’altronde, è alquanto scarna di elementi utili alla difesa, ed è del tutto pretestuosa e infondata, non essendo nemmeno supportata, tra l’altro, da una documentazione completa ed esaustiva. Vero è, infatti, che nell’istanza di definizione, (cfr. Formulario Gu14), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l’art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.(...)”. A sua volta, l’art. 6, Delibera citata, stabilisce che nell’istanza devono essere altresì indicati, a pena di inammissibilità (...). È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l’impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il

proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le "scarne" indicazioni fornite da controparte".

La memoria difensiva cita diverse decisioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dei CORECOM che hanno respinto richieste simili a causa della mancanza di documentazione specifica e dettagliata sulle contestazioni di fatturazione (Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto Delibera AGCOM n. 300/20/CIR Delibera AGCOM n. 70/12/CIR), ribadendo che "[c]ostituisce certamente un obbligo per il ricorrente indicare quantomeno quelli che possono definirsi gli elementi essenziali delle sue doglianze, per consentire al gestore di approntare un'adeguata risposta difensiva, incentrata, per quanto possibile, su di un evento ben definito. Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. È necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. (Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Corecom Calabria)".

L'operatore ha, inoltre, eccepito "che le richieste dell'utente, circa il disconoscimento di alcune utenze, di cui non si riportano nemmeno le numerazioni, avanzata nella PEC del 19/01/2022 e presentata da parte istante agli atti, esulano dall'ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall'art. 20, comma 4, della Delibera AGCom n. 353/19/CONS e ss.mm.ii. che statuisce: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Sul punto ha richiamato quanto di seguito riportato:

- "Il disconoscimento, infatti, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio), e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935)".
- "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".
- "Si veda, ex plurimis, quanto deliberato dall'AGCom con Delibera n. 51/10/CIR: "Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità 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 (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935)".

- *“In tal senso appare utile richiamare anche la Delibera AGCom n. 69/11/CIR: “Non può essere accolta la contestazione dell’istante relativa all’attivazione di un servizio non richiesto qualora l’operatore dia prova (tramite registrazioni vocali della telefonata), della regolare stipula del contratto, avvenuta nel rispetto delle normative di settore”.*

L’operatore ha, poi, proseguito nel merito, proponendo una “[r]icostruzione della vicenda contrattuale” e sostenendo l’“infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi”, come di seguito riportato.

- *la società Wind Tre ha precisato che, “[i]n limite litis, (...) che l’erede è chi, alla morte di una persona, diviene titolare di tutto il suo patrimonio o di una quota di questo, subentrando in tutti, o in una quota di tutti, i rapporti giuridici attivi e passivi che facevano capo al defunto, acquistandone perciò sia i diritti sia gli obblighi. L’erede diventa tale, perciò, nel momento in cui accetta l’eredità del de cuius (il “soggetto della cui eredità”, ossia il debitore defunto), sia in maniera espressa che tacitamente. L’art. 754 del Codice Civile stabilisce che sono gli eredi a dover pagare i debiti del defunto, che esistevano in capo al defunto al momento della sua morte, e che si trasmettono, insieme al patrimonio, ai soggetti che gli succedono per legge o per testamento. L’erede che chiede la cessazione dei contratti, non è tenuto al pagamento dai costi che ne derivano, o che sono pendenti, SOLO in caso di comprovata RINUNCIA ALL’EREDITA”.*
- *“Tanto premesso, le richieste avanzate nel presente formulario GUI4 non possono essere accolte, poiché, per quanto sottoscritto dalla cliente e accettato dagli eredi, i principi di buona fede e correttezza nell’esecuzione del contratto impongono oggi di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse”.*
- *“Le richieste di parte istante connoterebbero, anzi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell’ignoranza dell’infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile”.*
- *“Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre precisa che le utenze ut supra riportate sono state attivate, unitamente ai terminali elencati ad esse associati, e venduti con la formula della “vendita a rate”, a fronte di regolari proposte di contratto firmate, pervenute a seguito di verifica della sostanziale correttezza della modulistica ricevuta”.*
- *“Wind Tre precisa, altresì, di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus, secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi*

previsti dai relativi piani tariffari via via prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale”.

L'operatore, dopo questa premessa, ha evidenziato che “[p]er meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura.

- *“In data 19/01/2022 perveniva dall'indirizzo xxx@pec.it, una PEC, non riconducibile alla signora xxx e priva del documento di riconoscimento della stessa, in cui venivano elencate una serie di utenze e di prodotti che confermava di avere attivato, “disconoscendo” genericamente tutto il resto, senza indicare le numerazioni, e richiedendo dettagli sui servizi attivi”.*
- *“In seguito a n. 4 tentativi di contatto telefonico al numero 391490xxxx, non andati a buon fine, la scrivente convenuta inviava una PEC il 25/01/2022 nella quale si invitava la signora xxx a contattare l'operatore al numero dedicato 159, per fornirle le informazioni richieste:*
- *“Sul discorso del disconoscimento delle utenze, la scrivente difesa precisa che Wind Tre, ricevute le richieste di attivazione dei contratti/utenze sopra menzionati, sottoponeva i moduli firmati al rituale controllo. Il gestore, poi, verificata la sostanziale correttezza dei dati, la presenza della documentazione allegata, nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, procedeva con l'attivazione delle utenze sui propri sistemi”.*

Wind Tre ha *“osserva[to], altresì come ai moduli contrattuali firmati dalla signora xxx fosse allegata la copia del documento di identità, nonché l'autorizzazione per l'addebito in c/c delle disposizioni. Sin da tali breve premesse era del tutto evidente come la società Wind Tre avesse adottato un comportamento prudente nel verificare la correttezza e autenticità delle richieste di attivazione di nuovi contratti pervenuti a nome della controparte - ovviamente nel limite del possibile! - e solo dopo le opportune verifiche, avesse attivato le numerazioni”.* L'operatore ha sostenuto che, quindi, *“appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le avverse domande, con riferimento agli indennizzi o gli storni”.*

Al riguardo ha puntualizzato *“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). Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, e relativa al riconoscimento di storni/rimborsi/indennizzi, non potrà essere decisa dall'Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza”.*

“Di conseguenza Wind Tre [ha] ribadito la richiesta di rigetto delle richieste dell'istante, già avanzata nel paragrafo n. 4 della presente memoria difensiva, eccependo

l'inammissibilità per quanto riguarda qualsiasi richiesta di indennizzi o di storni/rimborsi riguardanti le utenze non riconosciute, in considerazione dell'incompetenza dell'Autorità in materia di verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità”.

La società Wind Tre ha proseguito evidenziando quanto segue:

- *“In data 28/04/2022 venivano sospese le SIM n. 328701xxxx e n. 389215xxxx, a seguito di regolari raccomandate di sollecito di pagamento e risoluzione contrattuale. A seguito della reiterata morosità della cliente, le SIM succitate venivano disattivate in data 25/05/2022”*
- *“In data 01/07/2022 il signor XXX, fratello della signora xxx, comunicava via PEC il decesso della sorella avvenuto in data 24/03/2022, e comunicava di aver richiesto al negozio Wind Tre di xxx il subentro sia per la linea fissa n. 05642xxxx, che per l'utenza mobile n. 391490xxxx, e la cessazione di tutte le altre forniture”.*
- *“In data 05/07/2022 la convenuta inviava in risposta una PEC nella quale comunicava la mancanza del documento di identità, oltre alla documentazione relativa agli eredi, per procedere con l'evasione delle richieste”: Allega uno screenshot estratto dai sistemi aziendali riportante una PEC inviata dal servizio clienti ad oggetto “Riscontro alla richiesta di variazione consensi” dove si indicava “in riscontro alla tua richiesta pervenuta in data 01/07/2022 ti comuniciamo che non è stato possibile evaderla in quanto priva del Documento di identità. Cogliamo l'occasione per ricordarti che puoi modificare la tua scelta in ogni momento e in totale autonomia tramite:*
 - *App WINDTRE*
 - *Area Clienti WINDTRE*

In alternativa puoi:

- *Contattare telefonicamente il 159*
- *Inviare una e-mail (...)*
- *Recarti presso uno dei nostri Store che ti fornirà l'opportuna assistenza indicandoti la modalità per evadere la tua richiesta”.*
- *“In data 10/02/2023 veniva presentata l'istanza di conciliazione paritetica con protocollo n. 2023/00231 dall'associazione CONFCONSUMATORI che si concludeva con un mancato accordo in data 17/03/2023”.*

L'operatore ha poi “eccepi[to] le contestazioni avanzate dalla parte istante e relative alla mancata gestione delle disdette, oltre che alla richiesta di rimborso delle fatture, in quanto le richieste pervenute alla convenuta non erano complete e conformi. Ad abundantiam, [ha] precisa[to] che il servizio veniva sempre correttamente e continuatamente erogato, anche per alcune delle utenze “disconosciute”. A tal proposito, e a propria difesa, la convenuta è in grado di produrre il traffico telefonico, estrapolato

in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196), a dimostrazione che il servizio risultava comunque funzionante e utilizzato, nell'arco temporale oggetto di contenzioso, per le utenze n. 391490xxxx e n. 05642xxxx (All. 11 - Dettaglio del Traffico 391490xxxx dal 01.11.2022 al 30.05.2023 e All. 12 - Dettaglio del Traffico 5642xxxx dal 01.11.2022 al 30.05.2023)".

Inoltre ha puntualizzato che: *"In data 17/05/2023 l'istante presentava una istanza di definizione con protocollo n. GU14/608558/2023 dinanzi al Corecom Toscana, che veniva archiviata per inammissibilità in data 05/06/2023 per l'incompletezza della documentazione "relativa alla legittimazione ad agire del Sig. XXX, in qualità di erede della defunta Sig.ra xxx".*

Successivamente, ha richiamato l'operatore, *"[i]n data 01/06/2023 Wind Tre in ottica conciliativa e a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell'istante, procedeva con l'emissione in ordinario della Nota di credito n. 55230005xxxx dell'importo di euro 60,00 come massimale della tabella indennizzi della Carta dei Servizi (All. 13 - NDC 55230005xxxx), come indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 29/12/2021, tramite erogazione dell'assegno di traenza n. 220683xxxx, con data valuta 29/06/2023. La convenuta riconosceva all'istante anche l'indennizzo da Carta dei Servizi per il ritardo nella risposta al reclamo della PEC del 02/04/2023, per l'importo di euro 23,00, con l'emissione della Nota di Credito n. 55230006xxxx, andata a compensare importi aperti (All. 14 - NDC 55230006xxxx)".*

La società Wind Tre ha, quindi, dedotto che:

- *"Avendo il Gestore già riconosciuto il suddetto importo, ancor prima della presentazione del presente procedimento, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere".*
- *"Difatti, in data 09/06/2023 veniva presentata a nome del signor XXX, l'odierna istanza di definizione, completa della documentazione necessaria alla gestione della stessa".*
- *"Inoltre, la convenuta, in data 12/07/2023, sempre in ottica di Customer Orientation e a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell'istante, procedeva a cessare le utenze mobili ancora attive n. 338990xxxx, n. 328451xxxx e n. 391490xxxx":*
- *"Wind Tre procedeva altresì con la gestione amministrativa, riconoscendo lo storno totale relativo alle tre utenze mobili a far data dal 02/05/2023 e fino a fine del ciclo di fatturazione. Lo storno riguardava i documenti contabili riportati nello specchio riepilogativo sottostante, per un totale di 192,89 €, ai quali verranno aggiunte le fatture di prossima emissione, fino a chiusura del ciclo contabile. Gli Importi andranno a compensazione dell'insoluto aperto: N.B.: si comunica che le note di credito dei suddetti storni sono già visibili sui sistemi WindTre (come dal print dell'estratto conto sopra riportato) ma non sono ancora disponibili, pertanto, sarà cura del Gestore esibirle nel fascicolo documentale*

non appena possibile, e comunque in occasione dell'udienza di definizione, qualora codesto ill.mo Corecom lo ritenga necessario”.

- *“Avendo il Gestore già riconosciuto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere”.*
- *“Precisando, inoltre, che i canoni mensili applicati, nonché la rateizzazione dei terminali, risultano corretti e perfettamente in linea rispetto alle offerte dei contratti sottoscritti dalla cliente, e regolarmente addebitati, la convenuta specifica che si lasciano a carico degli eredi le rate dei terminali e quant'altro non riconosciuto nella succitata gestione amministrativa”.*
- *“Autorevole giurisprudenza afferma che “[...] il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del temperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato ritenuto che anche la mera inerzia cosciente e volontaria, che sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento”.*

La società Wind Tre ha, inoltre, *“evidenzia[to] l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale (si fa notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda)”*, precisando che:

- *“L'istante, invero, non produce sufficienti valide evidenze documentale a sostegno delle proprie pretese”.*
- *“Nonostante il favor utentis, che normalmente ispira le sue decisioni, anche il Corecom ritiene imprescindibile la prova del titolo da parte dell'utente. Così, in una pronuncia (Delibera 090/2022/CRL/UD Corecom Lazio) è stata rigettata l'istanza dell'utente in quanto: “Nel caso di specie, l'istante non allega nessuna risultanza dalla quale emerga quali siano i servizi contestati e quali siano i costi illegittimi che lo stesso subisca. Non solo. Anche sulle fatture alcun reclamo risulta inviato all'operatore. [...] Ciò premesso, si ritiene che, anche in questo caso, la parte istante non abbia corredato la propria domanda di elementi sufficientemente esaustivi per poter rivendicare un diritto alla corresponsione degli indennizzi previsti dall'art. 9 Allegato A Delibera 73/11/CONS, a causa della genericità delle richieste.”*
- *“Ad abundantiam, la scrivente difesa, riporta quanto stabilito nella Delibera di rigo n. 65/2022, emessa dal Corecom Lombardia: “Le contestazioni mosse risultano tuttavia eccessivamente generiche e non supportate da alcuna*

documentazione che consenta a questa Autorità di decidere in merito alle stesse [...]. Come più volte chiarito dalla stessa Agcom in numerose decisioni, “Allorquando l’utente non chiarisca quali sono i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l’ammontare dei relativi importi, né all’istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l’oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all’eccezione sollevata dall’operatore, deve rilevarsi l’assoluta genericità dell’istanza medesima e, pertanto, le richieste dell’utente non possono trovare accoglimento (Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del 73/19CIR)”.

La società Wind Tre ha concluso che:

- *“la contestazione relativa alla fatturazione emessa e la relativa richiesta di storno, appare destituita di fondamento”.*
- *“Alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato, appare evidente l’infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall’istante, pertanto, le richieste di controparte non potranno essere accolte”.*
- *“Wind Tre, in ottica estremamente conciliativa, in fase di gestione della presente istanza, ha cercato di trovare un accordo bonario della controversia, ma lo stesso non è andato a buon fine”.*
- *“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 allo storno delle fatture, che restano di competenza degli eredi legittimi della signora xxx, titolare dell’utenza”.*
- *“La situazione contabile nei confronti di Wind Tre è irregolare per un importo di 990,10€, di cui se ne chiede il pagamento”.*

Infine, l’operatore ha insistito con la precisazione, *“fintanto che l’utenza fissa rimane attiva, verranno emesse ulteriori fatture a carico del signor XXX”* e con il respingere *“qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell’istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l’interruzione degli stessi. WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali in particolare per le somme correttamente fatturate relative ad utenze non oggetto del presente procedimento”.*

Sulla base di quanto illustrato la società Wind Tre ha insistito per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante

In data 3 ottobre 2023, nell’ambito del contraddittorio, la parte istante si è riportata al reclamo datato 1° luglio 2022, avente il seguente contenuto:

“Con la presente vi informiamo che la sig.a xxx codice cliente 33592xxxx. - deceduta il 24 marzo 2022. Ne abbiamo già dato comunicazione al vostro negozio di xxx via xxx (codice rivenditore 900108xxxx) nel mese di maggio u.s.

Abbiamo inoltre richiesto:

1. il passaggio del contratto della offerta super fibra (contratto 154962158xxxx) a nome del

sottoscritto;

2. il passaggio del contratto relativo al numero 391490xxxx a nome del sottoscritto;

3. la cancellazione di tutte le altre forniture ad esclusione delle due indicate in precedenza, a tuttoggi non abbiamo ricevuto nessuna comunicazione in merito. E evidente che con il decesso della titolare del contratto - sig.a xxx - le modalità di pagamento per i servizi (rid c/c xxx) non sono più attive”

Veniva allegato inoltre missiva di reiterno richiesta di disdetta del 7 ottobre 2022

Con il seguente contenuto:

“RICHIESTA DI DISDETTA DEL CONTRATTO DI ABBONAMENTO PER DECESSO DELL'INTESTATARIO DEL CONTRATTO

Facendo seguito alla corrispondenza precedentemente Inviata tramite pec Il 1/7/2022 (da voi regolarmente ricevuta e a cui non è stato dato alcun seguito), nonché ai numerosi contatti e comunicazioni cori il vostro negozio dl xxx via xxx (codice rivenditore 900108xxxx) a partire dal mese di maggio 2022;

Il sottoscritto XXX [indicazione dei dati anagrafici e del documento allegato];

Consapevole delle sanzioni penali previste dall'art.76 del DPR n.445 dei 28/32/2000; In qualità dl erede della sorella xxx;

REITERA LA RICHIESTA PER

La disdetta del contratto di abbonamento Windtre intestato alla signora xxx (...) codice cliente 33592xxxx deceduta a xxx Il 24/3/2022 per le seguenti linee telefoniche:

- 392380xxxx*
- 338990xxxx*
- 328451xxxx*

Richiede inoltre il passaggio del contratto relativo alla linea 391490xxxx nonché quello della linea 05642xxxx voce ADSL offerta super fibra (contratto 154962158xxxx) a nome del sottoscritto”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si evidenzia:

- non può essere accolta l’eccezione dell’operatore Wind Tre circa l’inidoneità della documentazione proposta dall’istante a corredo istruttorio, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l’istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, atteso che risultano agli atti, in particolare, le segnalazioni effettuate e la doglianza risulta sufficientemente circostanziata.
- La cessazione della materia del contendere con riferimento alla domanda *sub i)* “cessazione dei contratti a nome della defunta (...), senza costi, come richiesto via PEC dall’erede” come risulta dalla memoria di Wind Tre.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub v)* volta ad ottenere l’“*indennizzo per i disagi patiti dall’erede*” si osserva che, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all’erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta naturalmente salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria Ordinaria per l’eventuale maggior danno.

Si precisa che, in un’ottica di *favor utentis*, la domanda *sub iv)* deve essere interpretata applicando un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa e ricondotta all’oggetto della presente disamina.

Tutto ciò premesso, giova sintetizzare che, con l’odierna controversia, l’istante, oltre a contestare l’omesso riscontro ai reclami, lamenta:

- La mancata lavorazione del recesso (utenze n. 392 380xxxx, n. 338 990xxxx e n. 328 451xxxx), manifestato per la prima volta presso il punto vendita Wind Tre e reiterato, fra l’altro, con comunicazione a mezzo PEC del 1° luglio 2022, oggetto della conciliazione paritetica. In relazione a tali utenze, ribadisce un precedente disconoscimento *in toto* della fatturazione, come da missiva del 19 gennaio 2021 inviata dalla sorella deceduta, all’operatore.
- La mancata lavorazione della richiesta del “*passaggio di contratto relativo alla linea 391490xxxx nonché quello della linea 05642xxxx voce ADSL offerta super fibra (contratto 154962158xxxx) a nome [dell’istante]*”, manifestata per la prima volta presso il punto vendita Wind Tre e reiterata, fra l’altro, con comunicazione a mezzo PEC del 1° luglio 2022, oggetto della conciliazione paritetica.

Sulla fatturazione relativa alle utenze n. 392380xxxx, n. 338 990xxxx, n. 328 451xxxx

La parte istante contesta *in toto* la fatturazione inerente ai numeri mobili n. 392380xxxx, n. 338 990xxxx, n. 328451xxxx per le quali l’erede istante ha chiesto il recesso, specificando di voler il subentro solo delle linee n. 05642xxxx e n. 391 490xxxx.

L'operatore ha evidenziato, di contro, la correttezza della fatturazione e di aver, comunque, provveduto alla cessazione delle utenze mobili e all'emissione, in ottica conciliativa, di una nota di credito a storno della fatturazione emessa *“a far data dal 02/05/2023 e fino a fine del ciclo di fatturazione”*.

La doglianza *sub i), ii) e iii)* dell'utente è fondata per le motivazioni di seguito esposte.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, come sopra accennato, la contestazione dell'istante verte essenzialmente sulla volontà da parte dell'erede di non proseguire nell'utilizzo di utenze

e servizi ulteriori a quelli richiesti con il subentro (ad oggetto una sola utenza fissa e ad una mobile), come chiaramente espresso nella missiva del 1° luglio 2022.

L'operatore ha, di contro, dedotto la correttezza della fatturazione, allegando varia documentazione contrattuale e asserendo di non aver ricevuto una documentazione completa da parte dell'erede in merito alla propria di richiesta di subentro e recesso. A supporto di tale posizione Wind Tre allega una risposta del 5 luglio 2022 (con la mera indicazione dell'omessa allegazione del documento di identità) inviata all'indirizzo dell'istante. Tale comunicazione non risulta, tuttavia, pertinente alla richiesta di recesso dell'istante. In primo luogo emerge la non coerenza dell'oggetto della e-mail di risposta *"Riscontro alla richiesta di variazione consensi"*, rispetto alla comunicazione del 1° luglio 2022, che ha come oggetto *"Contratto xxx"*.

Si riporta di seguito il testo della comunicazione:

"in riscontro alla tua richiesta pervenuta in data 01/07/2022 ti comunichiamo che non è stato possibile evaderla in quanto priva del Documento di identità. Cogliamo l'occasione per ricordarti che puoi modificare la tua scelta in ogni momento e in totale autonomia tramite:

- App WINDTRE*
- Area Clienti WINDTRE*

In alternativa puoi:

- Contattare telefonicamente il 159*
- Inviare una e-mail (...)*
- Recarti presso uno dei nostri Store che ti fornirà l'opportuna assistenza indicandoti la modalità per evadere la tua richiesta".*

Con riguardo alla comunicazione sopra riportata, deve evidenziarsi come l'operatore sia rimasto sostanzialmente silente in merito alla puntuale richiesta avanzata dall'istante nel reclamo sopracitato del 1° luglio 2022 e come abbia dedotto solo *ex post* – nelle memorie in atti – l'assenza della documentazione allegata, senza addurre tempestivamente una spiegazione completa circa il merito della domanda effettuata dall'utente.

In particolare si rileva che il messaggio soprariportato consiglia di rivolgersi, per assistenza, allo *Store* dell'operatore, dove l'utente si era già recato, senza successo, per presentare la propria richiesta di recesso e subentro. Si precisa sul punto che l'asserzione dell'istante è circostanziata e corredata del tracciamento riferito all'addetto che aveva preso in carico la richiesta di recesso e di conseguente subentro.

Sull'interlocuzione avuta dall'utente presso il punto vendita Wind Tre in merito al recesso, occorre ricordare che l'operatore, con riferimento alla propria rete di vendita, anche se svolta in *outsourcing*, è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi (Cfr. Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Inoltre, l'istante, avendo fatto legittimo affidamento sul buon esito della comunicazione di recesso effettuata presso il negozio Wind Tre, constatava, tuttavia, il prosieguo dell'indebita fatturazione. Vale la pena notare che il riscontro dell'operatore del 5 luglio 2022 non fa che avvalorare la convinzione circa l'attendibilità del canale a cui si era rivolto l'istante per il suo deposito della domanda di recesso, in quanto è proprio lo Store ad essere indicato dal Servizio Clienti Wind Tre come luogo dove ricevere assistenza.

Pertanto, per tutto quanto esposto, in accoglimento della complessiva doglianza dell'utente, che deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso di tutte le somme a qualsiasi titolo fatturate in relazione ai servizi disdettati a seguito del decesso del familiare xxx ad esclusione di quanto addebitato per le utenze n. 05642xxxx e n. 391 490xxxx, oggetto di richiesta di subentro, fino alla fine del ciclo di fatturazione e al netto delle note di credito emesse e di eventuali apparati.

L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata esecuzione del subentro (utenze n. 391 490xxxx e n. 05642xxxx)

Parte istante ha contestato all'operatore Wind Tre di non aver dato seguito alla richiesta di subentro delle utenze n. 391 490xxxx e n. 05642xxxx, inoltrata per la prima volta nel negozio, contestualmente alla domanda di cessazione delle utenze non volute dall'istante e reiterata mediante la PEC del 1° luglio 2022.

Di contro l'operatore ha dedotto, in generale, l'incompletezza della documentazione affinché potesse essere lavorata la richiesta dell'istante.

La doglianza può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In relazione alla *res controversa*, con riferimento al mancato subentro, giova preliminarmente osservare che non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare e, pertanto, ai fini della decisione, si terrà conto di quanto di seguito richiamato.

Sulla base di quanto sopra dedotto complessivamente, dagli atti del procedimento risulta pacifico che, in data 1° luglio 2022, l'istante avanzava richiesta di subentro nelle utenze del *de cuius* e reiterava successivamente senza alcun esito.

L'operatore ha, al riguardo, dedotto che “[i]n data 05/07/2022 (...) inviava in risposta una PEC nella quale comunicava la mancanza del documento di identità, oltre alla documentazione relativa agli eredi, per procedere con l'evasione delle richieste”.

La predetta lettera di riscontro di Wind Tre, come già rilevato al punto precedente, dà riscontro in maniera generica alla PEC del 1° luglio 2022 avvisando il cliente unicamente dell'assenza del documento d'identità e non deducendo alcunché circa quanto rappresentato nella mail dell'utente. Infatti la doglianza dell'utente si qualifica come reiterazione della richiesta già presentata presso il punto vendita Wind Tre. Di tale primo inoltro l'utente aveva indicato il negozio e il numero identificativo dell'addetto che aveva

preso in carico la richiesta. Al contrario, la risposta di Wind Tre del 5 luglio 2022, ad oggetto “*Riscontro alla richiesta di variazione consensi*”, oltre ad essere generica, non è pertinente con il contenuto dettagliato della comunicazione dell’istante del 1° luglio 2022, che ha diverso oggetto (“*contratto xxx*”).

Pertanto, la missiva dell’istante non può ritenersi riscontrata.

È da rilevarsi, inoltre, che nella memoria in atti l’operatore ha dedotto “*che il servizio risultava comunque funzionante e utilizzato, nell’arco temporale oggetto di contenzioso, per le utenze n. 391490xxxx e n. 05642xxxx (All. 11 - Dettaglio del Traffico 391490xxxx dal 01.11.2022 al 30.05.2023 e All. 12 - Dettaglio del Traffico 5642xxxx dal 01.11.2022 al 30.05.2023)*”.

Tuttavia la stessa società Wind Tre, limitandosi a dedurre l’utilizzo delle due utenze di cui sopra, nulla ha specificato circa il fatto che entrambe risultano, appunto, oggetto di richiesta di subentro.

Al riguardo si richiamano i doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all’utente gli eventuali motivi ostativi alla richiesta subentro alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all’art. 4 “*informazione degli utenti*” stabilisce che “*gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*” e che a tal fine “*gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad “informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse*”.

Emerge, dunque, una condotta dell’operatore certamente censurabile sotto il profilo della violazione dei propri oneri informativi circa i motivi ostativi al subentro nella titolarità dei numeri, dal momento che in merito al mancato subentro, si ribadisce, non sono state date indicazioni.

In merito alle due utenze oggetto del subentro, l’operatore si è limitato a dichiarare che l’utenza fissa *de qua* era ancora attiva. In relazione all’utenza mobile, ha evidenziato, in generale, che, “*in data 12/07/2023, (...) in ottica di Customer Orientation e a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell’istante, procedeva a cessare le utenze mobili ancora attive n. 338990xxxx, n. 328451xxxx e n. 391490xxxx*”. La società Wind Tre, tuttavia, nulla ha specificato sul fatto che una di esse, la n. 391490xxxx, era oggetto della richiesta di subentro dell’istante del 1° luglio 2022 e si è limitata ad osservare genericamente che la cessazione avveniva “*a seguito di accoglimento della richiesta dell’istante del 02/04/2023, benché non fosse conforme*”.

Dunque è evidente che la violazione degli obblighi informativi e la mancata trasparenza abbiano determinato il disservizio lamentato dall’utente, che ha comportato la mancata evasione della richiesta di subentro, quale disagio certamente indennizzabile.

Non rinvenendosi nelle disposizioni contrattuali l’ipotesi specifica delle conseguenze in termini di indennizzi da riconoscersi all’utente in merito alla gestione della richiesta di subentro, per la liquidazione dell’indennizzo a favore dell’utente dovrà

necessariamente farsi riferimento al criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Wind Tre, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata gestione dell'utente e che, pertanto, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo che si ritiene di determinare in applicazione del sopracitato criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del *Regolamento sugli indennizzi*. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano, infatti, applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento.

Ne consegue che Wind Tre è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 7, del predetto *Regolamento*, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* fino a un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio.

Ne consegue che l'utente ha diritto all'indennizzo pari a:

- Euro 300,00 (trecento/00), computato nella misura massima, in relazione all'utenza n. 0564 2xxxx, per il periodo compreso dal 1° luglio 2022, data della richiesta di subentro, al 9 giugno 2023, data di presentazione dell'istanza di definizione.
- Euro 300,00 (trecento/00), computato nella misura massima, in relazione all'utenza n. 391 490xxxx, per il periodo compreso dal 1° luglio 2022, data della richiesta di subentro, alla data di cessazione 12 luglio 2023, come dichiarato da Wind Tre in memoria.

Sulla mancata risposta ai reclami

Infine, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub iv)* relativa al riconoscimento degli indennizzi per mancata/ritardata risposta ai reclami, in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per il mancato subentro, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutte le somme a qualsiasi titolo fatturate in relazione ai servizi disdettati a seguito del decesso del familiare Anna Daviddi ad esclusione di quanto addebitato per le utenze n. 05642xxxx e n. 391 490xxxx, oggetto di richiesta di subentro, fino alla fine del ciclo di fatturazione e al netto delle note di credito emesse e di eventuali apparati. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - Euro 300,00 (trecento/00), computato nella misura massima, a titolo di indennizzo per il mancato subentro dell'utenza n. 05642xxxx.
 - Euro 300,00 (trecento/00), computato nella misura massima, a titolo di indennizzo per il mancato subentro dell'utenza n. 391 490xxxx.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 31 luglio 2024

Il Presidente
Marco Meacci



Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)