

DELIBERA N. 146/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/679713/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 10 settembre 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 Comitati Regionali 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 della società XXX, del 13/05/2024 acquisita con protocollo n. 0131006 del 13/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto affari per l'utenza mobile n. 340607xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile), di seguito Wind Tre, lamenta la sospensione dei servizi e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- *“l'utenza mobile è sospesa da metà marzo 2024, senza addurre alcuna giustificazione”.*

In data 13 maggio 2024 la società istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In data 3 aprile 2024 l'utente xxx inoltrava al CoReCom Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere la riattivazione dell'utenza n. 340607xxxx. Il 9 aprile 2024 il procedimento veniva archiviato per inammissibilità in quanto *“l'utenza telefonica oggetto della controversia risulta intestata ad altro soggetto”.*

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare complessivo stimato in euro 900,00, la società istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *“riattivazione SIM sospesa”;*
- ii) *“rimborso indebito pagato”;*
- iii) *“indennizzo per interruzione linea”;*

iv) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha preliminarmente rilevato, in rito, l’inammissibilità dell’istanza per la natura risarcitoria delle richieste avanzate dall’istante, quantificate in euro 900,00.

Quanto al merito, l’operatore ha dichiarato quanto segue:

- l’utenza mobile n. 340607xxxx veniva attivata in data 12 maggio 2022 e associata al centro fatturazione n. P112474xxxx, al quale facevano riferimento altri contratti sottoscritti dalla società istante;
- il 9 gennaio 2024 *“il gruppo Credito della convenuta inviava una PEC (correttamente ricevuta) di Preavviso di sospensione e cessazione del servizio, poiché risultavano insolute n. 5 fatture”*, cui seguiva ulteriore comunicazione inviata tramite mail il 14 febbraio 2024 al referente della società istante;
- non ricevendo prova dei pagamenti richiesti e protraendosi la morosità, il 18 marzo 2024 procedeva alla sospensione dell’utenza n. 340607xxxx;
- il 3 aprile 2024 riceveva una PEC di reclamo dalla società istante per la riattivazione dell’utenza *de qua*, alla quale rispondeva il 5 aprile 2024 informando che dalle verifiche condotte *“è emerso che sono presenti insoluti. Pertanto non è possibile accogliere la tua richiesta”*;
- nell’ambito del procedimento GU5/672357/2024 e nonostante l’eccezione di inammissibilità, il 4 aprile 2024 provvedeva a riattivare l’utenza mobile n. 340607xxxx;
- la posizione debitoria della società istante ammonta ad euro 868,34.

L’operatore ha concluso, quindi, chiedendo il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Replica dell’istante

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con la quale ha precisato che:

- *“l’operatore non ha provato però che l’insoluto che ha portato alla sospensione della linea suddetta facesse effettivamente riferimento alla stessa. La fattura prodotta dall’Operatore come allegato 3) alla memoria, che riporta un avviso di mancato pagamento fatture fa infatti riferimento all’utenza n. 342 621xxxx e non a quella oggetto del presente GU14. Anche il sollecito di pagamento inviato per PEC il 09.01.2024 fa riferimento ad un centro di fatturazione che, in base ai documenti prodotti dall’Operatore, non è possibile ricondurre alla SIM oggetto di doglianza”.*
- Quindi, l’istante ha concluso per la *“richiesta di indennizzo per la illegittima sospensione della linea n. 340 607xxxx a partire dalla data del 18.03.2024*

(data riconosciuta anche dall'Operatore) fino alla riattivazione avvenuta il 04.04.2024".

4. Controreplica dell'operatore

Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con la quale ha specificato quanto segue:

- accertava l'irregolarità dei pagamenti dal 16 maggio 2023;
- il contratto oggetto della presente doglianza faceva capo al centro fatturazione n. P112474xxxx.

5. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare:

- con riferimento all'eccezione in rito sollevata dall'operatore in merito alla natura risarcitoria della domanda, *"limitatamente alla quantificazione di rimborsi o indennizzi di 900,00 euro"* si rileva che anche qualora nell'istanza sia formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione), tale domanda può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la richiesta *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

- in relazione alla domanda *sub i)* volta a richiedere la *"riattivazione SIM sospesa"* risulta cessata la materia del contendere, in quanto, come affermato dallo stesso istante, anche in sede di replica, l'utenza mobile n. 340607xxxx è stata riattivata il 4 aprile 2024.

La presente disamina s'incentra, dunque, sulla sospensione del servizio e sulla mancata risposta ai reclami.

Sulla sospensione del servizio.

La società istante lamenta la sospensione dell'utenza mobile n. 340607xxxx dal 18 marzo 2024 al 3 aprile 2024. Di contro, l'operatore eccepisce di aver sospeso la linea *de qua* a causa degli insoluti maturati sul centro di fatturazione n. P112474xxxx, al quale è associata la predetta utenza, e di aver adempiuto a tutti gli oneri informativi prima di procedere alla sospensione.

Le domande *sub ii)* e *sub iii)* sono meritevoli di accoglimento nei termini di seguito indicati.

Innanzitutto occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss. mm. la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *"in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa. In ogni caso, il citato articolo precisa che la sospensione può essere disposta solo per lo specifico servizio interessato dal mancato pagamento.

Nel caso di specie, dalla documentazione agli atti, in particolare nella lettera di preavviso di sospensione e cessazione del 9 gennaio 2024 è riportato l'elenco di 5 fatture insolute (F232386xxxx, F232462xxxx, F232702xxxx, F233030xxxx e F233350xxxx) relative al periodo da agosto a novembre 2023, rispetto alle quali, stante la mancata produzione, non è possibile rinvenire l'utenza di riferimento né il codice cliente associato, dal momento che viene sempre fatto riferimento al Centro di Fatturazione P112474xxxx.

Di fatto, Wind Tre non ha provato che l'insoluto che ha determinato la sospensione della numerazione 340 607xxxx fosse effettivamente riferibile a detta utenza.

Ne consegue che la sospensione disposta dall'operatore sull'utenza mobile n. 340607xxxx non conforme a quanto stabilito all'art. 5, co.1, del Regolamento e, dunque, non è legittima.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, co. 1, del Regolamento sugli Indennizzi, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*; parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00 in quanto trattasi di utenza *"business"*, come disposto dall'art. 13, co. 3, del Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini della determinazione del periodo di sospensione indennizzabile, si individua quale *dies a quo* la data del 18 marzo 2024, quale data di sospensione del numero indicata anche dall'operatore, e quale *dies ad quem* il 3 aprile 2024, giorno antecedente la riattivazione dell'utenza *de qua* (4 aprile 2024).

Ne discende che l'istante, per i 17 giorni di sospensione dell'utenza n. 340607xxxx, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00), computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die*.

Inoltre, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 340607xxxx dal 18 marzo 2024 fino al 4 aprile 2024. Wind Tre è altresì tenuta al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sulla mancata risposta ai reclami.

La società istante lamenta la mancata risposta ai reclami. Di contro, l'operatore eccepisce di aver ricevuto una pec di reclamo in data 3 aprile 2024 e di aver prontamente risposto il 5 aprile 2024.

La richiesta *sub iv)* della società istante non può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

Nel caso di specie, l'unico reclamo di cui si ha contezza, perché menzionato nella memoria dell'operatore, è quello del 3 aprile 2024 inoltrato via pec, rispetto al quale è presente agli atti la risposta di Wind Tre del 5 aprile 2024, sempre tramite pec corredata di ricevuta di avvenuta consegna.

In particolare, a fronte di una richiesta di riattivazione della linea n. 340607xxxx, l'operatore ha ritenuto la contestazione non evadibile, in quanto *“dalle opportune verifiche è emerso che sono presenti insoluiti”*.

Allo stesso modo, non risulta indennizzabile per mancata risposta neppure il reclamo presentato con istanza di GU5, poiché, inammissibilità a parte, lo stesso reca la medesima data del 3 aprile 2024, rispetto alla quale è intervenuta la risposta dell'operatore del 5 aprile 2024 nei termini stabiliti dalle condizioni generali di contratto, ossia entro 45 giorni.

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 da XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di sospensione illegittima dell'utenza mobile n. 340607xxxx.
3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile 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 quanto fatturato in relazione all'utenza mobile n. 340607xxxx a far data dal 18 marzo 2024 fino al 4 aprile 2024, con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta.

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, 10 settembre 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.)