

DETERMINA 4 Fascicolo n. GU14/697879/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx D - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Txxx D, del 21/08/2024 acquisita con protocollo n. 0221407 del 21/08/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha sostenuto: “Mio padre a dicembre 2023 ha sottoscritto un contratto linea fissa wind che prevedeva il costo del modem e dell’antenna rateizzato per 48 mesi. Al momento della sottoscrizione ovviamente non era stato parlato di questo vincolo. Ora mio padre è deceduto e dopo la disdetta hanno inviato una fattura di 570 euro da saldare. (rate del modem e antenna, che non è possibile restituire). Su quanto assunto ha richiesto: “ Chiedo l’annullamento della fattura, eventualmente la possibilità di restituire il modem, e il risarcimento per

danni morali arrecati a causa della loro cattiva comunicazione. Sono l'unico gestore che in caso di decesso dell'intestatario chiedono di pagare tali somme”.

Il gestore ha controdedotto: “ In data 12/12/2023 veniva richiesta del Sig. Txxx A., tramite canale Call Center, l’attivazione del contratto n. 1612141726321 relativo alla linea fissa con numerazione 0761456241 in accesso FWA, con l’offerta tariffaria Super Internet Casa al costo di € 24,99 in abbinamento all’acquisto del modem e dell’antenna FWA nella formula della vendita rateizzata della durata di 48 mesi. A dimostrazione, della ricezione della richiesta e dell’avvio del processo di attivazione del contratto, venivano inviati un SMS e una e-mail di conferma con allegato la proposta contrattuale e la Sintesi Contrattuale relativi al contratto e all’offerta sottoscritta, di cui lo stesso istante da prova nel fascicolo documentale del Conciliaweb della presente controversia, e dove veniva esplicitata la tipologia di contratto attivato, la modalità di vendita rateizzata delle apparecchiature antenna e modem e i relativi costi ,anche in caso di recesso anticipato. In merito alla tipologia di contratto attivato si rappresenta che la tecnologia FWA, Fixed Wireless Access, indica la connettività che utilizza un mix tra la tecnologia in Fibra ottica e quella Radiomobile. La fibra ottica collega la centrale alle stazioni radio (BTS), mentre la rete mobile Top Quality Wind Tre collega la casa del Cliente alla stazione radio più vicina. Il servizio viene fornito tramite un’antenna, collocata all’esterno della casa del cliente, nella quale è inserita una SIM dati. L’antenna viene collegata tramite cavo ethernet al modem, posizionato all’interno della casa. In data 28/12/2023 si definiva l’attivazione del contratto n. 1612141726321 relativo alla linea fissa con numerazione 0761456241 in accesso FWA comprensivo degli apparati Antenna e Modem, e della SIM dati n. 3xxxxxxx necessari al funzionamento della tecnologia FWA. In data 15/06/2024 e 16/07/2024 pervenivano due PEC dell’istante, la Sig.ra D Txxx, la quale richiedeva la cessazione del contratto n. 1612141726321 relativo alla linea fissa con numerazione 0xxxxxxx a seguito del decesso dell’intestatario Sig. Txxx A. Le richieste venivano prese in carico dall’assistenza clienti WindTre e ritenute entrambe non conformi, in quanto la prima mancante della documentazione necessaria nei casi di specie, e la seconda per l’impossibilità di consultazione della documentazione allegata, venivano quindi inviate, in data 19/06/2024 e 18/07/2024, una e-mail e una PEC informativa all’istante. In data 19/07/2024 a seguito della ricezione completa della documentazione richiesta l’assistenza clienti WindTre provvedeva alla cessazione del contratto n. 1612141726321 relativo alla linea fissa con numerazione 0xxxxxxx come da art.15.2 delle Condizioni Generali di Contratto; “Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni...”. La convenuta rileva che l’istante non effettuava il pagamento delle fatture a partire dalla n. F2413551102, con periodo di competenza 01/04/2024 - 30/04/2024, e di tutte le fatture successivamente emesse, n. F2416298881, n. F2419811520 fino alla cessazione del contratto, compresa la fattura finale n. F2422965636 contenente gli addebiti delle rate a scadere del modem e dell’antenna (doc. 4 fattura n. F2413551102; doc. 5 fattura n. F2416298881; doc. 6 fattura n. F2419811520; doc. 7 fattura n. F2422965636). L’insoluto totale di competenza dell’utente è di € 658,60, nonostante l’utilizzo del servizio fino alla cessazione dello stesso, a dimostrazione del quale si allega il dettaglio del traffico da aprile a luglio 2024, (doc. 8 dettaglio traffico) conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della Privacy (d.lgs. 1 giugno 2003 n 196). Destituita di fondamento appare, quindi, la contestazione relativa alla richiesta di storno dei costi relativi agli apparati, modem e antenna, come già riferito nella presente Memoria Difensiva, il contratto sottoscritto prevedeva il loro acquisto tramite vendita rateizzata, e, pertanto, non è prevista contrattualmente la loro restituzione. La convenuta evidenzia infine che, come stabilito dall’art. 754 del Codice Civile, gli eredi sono tenuti al pagamento dei debiti esistenti 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. Ciò posto, l’erede che chiede la cessazione dei contratti, non è tenuto al pagamento dei costi che ne derivano o che sono pendenti, solo in caso di comprovata “Rinuncia all’eredità”. Tanto premesso, le richieste avanzate nella presente istanza non possono trovare accoglimento, poiché, per quanto sottoscritto dal 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”. Concludeva per il rigetto dell’istanza.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all’art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l’art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Dall’analisi delle deduzioni di parte istante, come sopra riferite, si evince che lo stesso contesta il preteso pagamento da parte del gestore delle somme contabilizzate al proprio dante causa a titolo di rate

modem ed antenna. Il gestore invoca la volontarietà della sottoscrizione ma, tuttavia, il contratto depositato non è sottoscritto così come non sono sottoscritte le condizioni dell'offerta contenente il vincolo contrattuale invocato a supporto della legittimità della pretesa. Né, trattandosi di contratto sottoscritto a distanza, ha depositato il vocal order con il quale il de cuius avrebbe confermato le condizioni contrattuali. Pertanto, in considerazione di questa omissione probatoria del gestore, ma anche del non sufficiente grado di accuratezza delle contestazioni mosse dall'utente, si ritiene opportuno ricorrere al principio di equità richiamato dall'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia "in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (Cass, n.5240/2004; ex plurimis Cass., n. 14605/2004, e Cass. 10182/09). Pertanto ai fini della decisione si deve tener conto di alcuni eventi salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni. Qui non c'è prova della volontarietà della sottoscrizione del contratto e della effettiva consapevolezza dei vincoli assunti telefonicamente. Dal momento che, nel caso in esame, il recesso è avvenuto per decesso dell'intestatario della linea, in un'ottica di proporzionalità tra le parti, di equità, nonché di favor utentis si ritiene di riconoscere a favore dell'utente lo storno della fattura F2422965636 del 12.8.2024 dell'importo di € 572,77. Le altre, afferenti traffico e spese in pendenza di rapporto contrattuale sono, invece, dovute.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/08/2024, è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando la fattura F2422965636 del 12.8.2024 dell'importo di € 572,77. Si ritengono dovute le fatture precedenti.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
INES DOMINICI

F.TO