



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/639196/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA bxxx m. - 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 bxxx m., del 19/10/2023 acquisita con protocollo n. 0268577 del 19/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante ha dedotto: “Inviato disdetta per le linee 0.xxxxxxxx e 32xxxxxxx in data 05/01/2023 ma senza risultato. Inviato nuovamente disdetta in data 01/03/2023, senza risultato. Inviato terza volta disdetta in data 16/05/2023, solo ad agosto 2023 si sono decisi a disdire le linee telefoniche. Comunque le fatture sono state sempre pagate.” Premesso quanto sopra richiedeva: “Storno delle fatture emesse da gennaio 2023, restituzione delle somme pagate, indennizzo delibera 347/18/cons art. 9” quantificati in complessivi € 2500,00.

L'Operatore WINDTRE, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte del 6.11.2023, rilevava preliminarmente la genericità nella ricostruzione dei fatti da parte dell'istante in punto di storno e richiesta annullamento fatture. Sulla ricostruzione dei fatti di causa, WINDTRE, precisava quanto segue: "In data 05/01/2023 il signor Bruni inviava una PEC nella quale chiedeva la cessazione delle numerazioni 0.xxxxxxxx e 32xxxxxxx. In data 07/01/2023, in fase di gestione della richiesta, Wind Tre contattava telefonicamente il signor Bruni per una campagna "promozionale", per verificare la possibilità di trattenerlo come cliente. A seguito dell'esito positivo del contatto telefonico ut supra riportato, il gestore non dava seguito alla richiesta di cessazione avanzata dall'istante. In data 01/03/2023 il signor Bruni inviava una nuova PEC nella quale chiedeva la cessazione unicamente della SIM n. 32xxxxxxx. In data 31/03/2023, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto, la SIM ut super indicata, veniva cessata. Si rappresenta che Wind Tre non ha mai addebitato alcun costo sulla SIM dati n. 3240548395, in quanto, sino alla sua cessazione, persisteva il piano tariffario in promozione, 100 GIGA, che garantiva la gratuità dell'offerta, come si evidenzia, a titolo esemplificativo sulla fattura n. F2303546518 relativa al periodo di fatturazione 01/01/2023 – 31/01/2023. In data 16/05/2023 il signor Bruni inviava una nuova PEC nella quale chiedeva la cessazione dell'utenza fissa n. 0.xxxxxxxx. In data 13/06/2023, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto, l'utenza fissa n. 0.xxxxxxxx, veniva cessata. Si rappresenta che la scrivente convenuta veniva a conoscenza della richiesta di cessazione dell'utenza fissa n. 0.xxxxxxxx, inviata dall'istante in data 01/03/2023, unicamente nelle more del presente procedimento Gu14. A tal riguardo, a dimostrazione della propria buona fede, ed a prescindere dalla fondatezza della doglianza, il gestore predisponendo l'emissione di una Nota di Credito di euro 93,62, a fronte delle maggiori somme pagate dal signor Bruni dal 01/04/2023 sino alla cessazione dell'utenza fissa, ed il rimborso di quota parte del costo per attività di cessazione servizio addebitato sulla fattura n. F2319377819, in applicazione della Delibera n. 487/18/CONS. Avendo il gestore già riconosciuto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall'istante. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.". L'Operatore concludeva di non aver mai ricevuto alcun reclamo circa la fatturazione emessa. In conclusione, l'Operatore confermava la correttezza del proprio operato.

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Più in generale, le fattispecie che non sono contemplate dal Regolamento indennizzi e che sono dirette ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione. Di converso, per le restanti domande, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera 353/19/CONS, ma limitatamente ai profili di storno dell'insoluto per fatturazione successiva a recesso. Sulla domanda di storno delle fatture emesse dal Gestore successivamente alla comunicazione di volontà di recesso del 5.1.2023, si osserva che la stessa è parzialmente fondata ma nei soli limiti di seguito riportati. Ebbene, la parte istante, contesta l'indebita fatturazione del Gestore relativa all'uso di linee fisse e mobili ad esso intestate che è risultata essere oggetto di espresso recesso a mezzo PEC del 5.1.2023. Windtre conferma l'avvenuta ricezione della pec del 5.1.2023 assumendo che l'istante avesse rinunciato alla medesima che avrebbe poi reiterato con pec del 16.5.2023. In atti risulta la pec del 5.1.2023 riferita al cod. cliente 13836140 ed alla linea 069830823 nonché due pec del 1.3.2023 riferite alla linea fissa e mobile del cod. cliente 13836170 ed una pec del 16.5.2023 riferita sempre al cod. cliente 13836140 ed alla linea 0.xxxxxxxx. Non vi è prova certa, invece, della rinuncia invocata dal gestore alla pec del 5.1.2023. Pertanto, in presenza della volontà di scioglimento del vincolo contrattuale del 5.1.2023 e del 1.3.2023 (aventi effetto a 30 giorni dalla richiesta), l'utente non sarà obbligato a corrispondere il prezzo previsto per l'abbonamento e canoni, né a suo carico potranno essere poste ulteriori obbligazioni accessorie (fatta eccezione del saldo delle rate per l'acquisto di terminali), per le sole fatture emesse dopo il 4.2.2023 per il cod. cliente 13836140 ed alla linea 0.xxxxxxxx (e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione) e per quelle emesse dopo il 31.3.2023 per le linee fissa e mobile del cod. cliente 13836170 (e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione). Alla luce delle suesposte considerazioni, l'utente ha diritto quindi allo storno dell'insoluto nei limiti e per le motivazioni sopra descritte. Inoltre, per quanto attiene la richiesta di indennizzo per attivazione profilo tariffario e/o servizi non richiesti, si osserva come la stessa sia inammissibile, per le motivazioni di seguito riportate. Ed infatti, fermo quanto sopra, la prosecuzione del ciclo di fatturazione non

può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS come invocato dalla parte istante e neppure può essere ricondotta nell'alveo dell'attivazione di un servizio non voluto. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo l'ipotesi di attivazione di un servizio non richiesto. Nel caso di specie, infatti, ci troviamo di fronte ad un servizio per il quale l'utente ha manifestato il suo disinteresse alla prosecuzione del rapporto e nei confronti del quale la WINDTRE avrebbe dovuto sic et simpliciter esimersi dall'emettere fatture a carico dell'istante. Infatti, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Corecom (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12) "la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile". La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva d'indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, come puntualmente deliberato al punto che precede, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per le utenze interessate, successivamente alla richiesta di cessazione. Infine, relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, alcun valido reclamo risulta depositato in atti.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/10/2023, è tenuta a disporre lo storno dell'insoluto presente a carico dell'utente, in quanto afferente a servizio disdetto, procedendo alla rettifica della posizione amministrativa dell'utente nei seguenti termini: Annullamento delle fatture contenenti canoni/abbonamenti e spese accessorie (fatta eccezione di rate per l'acquisto di terminali), afferenti il cod. cliente 13836140 dai trenta gg successivi al 5.1.2023 e quelle afferenti il cod. cliente 13836170 dai trenta gg successivi al 1.3.2023 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

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

Roberto Rizzi

f.to