



CORECOM Lazio



DETERMINA 42 Fascicolo n. GU14/658847/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx A. - 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 Cxxx A., del 26/01/2024 acquisita con protocollo n. 0025641 del 26/01/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante ha dedotto: “Il sig. Cxxx, titolare di un contratto con la compagnia WIND per la sua utenza fissa n.0689135902, in data 27/11/2021 subisce la totale interruzione dei servizi legati alla sua linea ed espone il primo regolare reclamo. Nonostante numerosi ulteriori reclami il problema non verrà mai risolto e in data 13/12/2021 l’interessato si vedrà costretto ad inoltrare richiesta di disdetta del contratto in essere per passaggio ad altro operatore. Ad oggi il sig. Colasanti continua a ricevere fatture legate alla linea cessata. Si richiede

pertanto, lo storno di tutte le fatture legate alla linea n.0xxxxxxxxx e la definitiva e immediata cessazioni di tutti i servizi ancora attivi per la linea di cui sopra.” Premesso quanto sopra richiedeva € 900,00.

L'operatore WINDTRE, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, 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: “Come ut supra riportato, il signor Colasanti lamenta dei disservizi occorsi sull'utenza fissa n. 0xxxxxxxxx dichiarando: “in data 27/11/2021 subisce la totale interruzione dei servizi legati alla sua linea [...]. Ad oggi il sig. Colasanti continua a ricevere fatture legate alla linea cessata.” Prima di entrare nel merito delle contestazioni avanzate dall'istante, Wind Tre intende rilevare come il comportamento posto in essere dal Sig. Colasanti, palesamente contrario a correttezza e buona fede, integri gli estremi del cosiddetto abuso del diritto. In primis, nel caso di specie che il diritto sia stato esercitato per fini secondari, con suo abuso, è reso evidente dall'eccessiva pretestuosità della richiesta risarcitoria (cfr. Formulario GU14) rispetto ai giorni disserviti, e soprattutto dal fatto che le richieste di parte istante nei confronti di Wind Tre hanno trovato già il loro soddisfacimento con il riconoscimento degli indennizzi automatici del caso (e con il regolare incasso dell'assegno da parte dell'utente), ancor prima della presentazione dell'istanza di Conciliazione (vedi paragrafo n. 2 della presente memoria). Inoltre, l'abuso è evidente anche per l'estrema genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie, e per aver presentato l'istanza di Conciliazione più di 2 anni dopo gli avvenimenti occorsi, ledendo così il diritto alla difesa della convenuta! Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal piano tariffario prescelto dall'istante alla sottoscrizione contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura..”. A seguito della segnalazione di un disservizio lamentato sull'utenza n. 0xxxxxxxxx da parte istante in data 27/11/2021, la convenuta provvedeva, tramite l'assistenza tecnica, a verificare quanto reclamato e a chiudere la segnalazione con la causale “ERRATA PERMUTA”, con la nota “risolto e verificato”, in data 11/12/2021. L'ente tecnico della scrivente, pertanto, procedeva con ulteriori verifiche ed approfondimenti sul lamentato malfunzionamento e certificava quanto segue: “verificando, il primo log di connessione utile sulla linea del cliente è del 30/12/2021, pertanto la gestione si può considerare dal 27/11 al 30/12”.A seguito della chiusura del guasto e parallelamente alle verifiche tecniche effettuate dal gestore, veniva aperta anche una segnalazione amministrativa che portava a riconoscere al signor Colasanti, con gestione ordinaria, in ottica conciliativa ed in un'ottica di Customer Orientation, gli indennizzi automatici previsti in caso di malfunzionamento del servizio, ossia l'indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi, attraverso l'emissione della Lettera di Accredito n. 914319774 (All. 2), come abbiamo già ampiamente descritto nel paragrafo n. 2 della presente memoria difensiva. Avendo il Gestore già riconosciuto in data 08/02/2022 il suddetto importo, prima che venisse presentata in data 10/01/2024 l'istanza UG, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.....”.

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 si palesano come risarcitorie 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, relativamente ai profili di storno dell'insoluto per fatturazione successiva a recesso. Il disservizio, difatti, risalente al 2021 e per il quale l'istanza si paleserebbe tardiva, risulta regolarmente indennizzato da WINDTRE giusta prova in atti non contestata dall'utente. Sulla domanda di storno delle fatture emesse dal Gestore successivamente alla comunicazione di volontà di recesso del 7.12.2021 per la linea fissa e quella del 3.1.2022 per la linea mobile 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 linea fissa e mobile ad esso intestate che è risultata essere oggetto di espresso recesso a mezzo PEC. Windtre conferma l'avvenuta ricezione delle pec allegando in atti due fatture di febbraio e marzo 2022. In merito, in presenza della volontà di scioglimento del vincolo contrattuale del 7.12.2021 e 31.1.2022 (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 6.1.2022 per la linea fissa (e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione) e per quelle emesse dopo il 2.3.2022 per la linea mobile (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 generica di indennizzo 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. Infine, relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, alcun valido reclamo suscettibile di indennizzo risulta depositato in atti.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/01/2024, è tenuta a disporre lo storno dell'eventuale insoluto ancora presente a carico dell'utente procedendo alla rettifica della posizione amministrativa nei seguenti termini: annullamento delle fatture contenenti canoni/abbonamenti e spese accessorie (fatta eccezione di rate per l'acquisto di terminali), dai trenta gg successivi al 7.12.2021 per la linea fissa e quelle afferenti la linea mobile dai trenta gg successivi al 31.1.2022 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