



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/668840/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 14/03/2024 acquisita con protocollo n. 0079830 del 14/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante, utente e/o cliente, con la presente procedura ha lamentato all’operatore WIND Tre S.p.A. per il contratto relativo all’utenza fissa XXXXXXXXX l’addebito per costi di recesso/disattivazione e l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato testualmente che “ A parte le differenze nelle bollette con un susseguirsi di addebiti e accrediti, è stato fatto un contratto per usufruire di una linea che non poteva essere applicato nella nostra zona con la pretesa visto che la "Super fibra" da noi non arriva, di passare per due mesi con Tim e poi di nuovo con Wind, con le spese a carico nostro e con la restituzione in futuro, un cellulare mai usato ancora incartato che i ragazzi del negozio hanno detto che era gratis ed invece lo paghiamo e per di più, lo paghiamo di più di quanto costa in un negozio. Ogni mese da settembre e' stato un andare e

venire dal negozio senza ricevere risposte concrete e un susseguirsi di chiamate al call center che ne capiva meno di noi.....” In base a tali premesse l’istante ha richiesto testualmente: 1) chiudere ogni rapporto con la Wind senza penali.

L’operatore WIND Tre S.p.A. di seguito solo WIND, società e/o operatore, nella memoria ritualmente depositata ha rappresentato, in sintesi, quanto di seguito. In modo preliminare la società ha eccepito l’improcedibilità dell’istanza in riferimento alla numero mobile XXXXXXXX ed alla richiesta fatta dall’utente quale testuale “dell’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite” in quanto non oggetto del prodromico procedimento di conciliazione (UG/661997/2024). Tali richieste difatti, si presentano in questa sede come nuove ed in quanto tali inammissibili ai sensi dell’art. 14 della delibera Agcom n. 353/19/CONS, così come da delibera Agcom n. 276/13/CONS, dal titolo “Linee guida in materia in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori”, in quanto non preventivamente formulate in sede del tentativo obbligatorio di conciliazione come anche da principio ampiamente chiarito dall’Autorità in molteplici delibere, ex plurimis del. n. 163/16/CIR, del n. 69/16/CIR e numerose altre. Difatti diversamente operando ed ammettendole oggi, nei fatti si lederebbe il diritto di difesa della scrivente società. Proseguendo e nel merito la WIND ricostruendo la vicenda contrattuale relativa all’istante ha argomentato quanto di seguito. Come da copia di contratto depositato in atti in uno alla presente, in data 01/09/2023 l’utente ha sottoscritto un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica ed a seguito di tale richiesta nella data del 22/09/2023 si è proceduto alla regolare attivazione dell’utenza telefonica XXXXXXXX. Successivamente, ovvero in data 10/02/2024, l’utente ha presentato l’istanza di conciliazione che nella data del 04/03/2024 si è conclusa con un mancato accordo e nelle more del procedimento di cui sopra, preso atto della volontà dell’istante di disattivare la linea telefonica così come da richiesta giunta in data 01/02/2024, la società ha proceduto alla regolare cessazione dell’utenza de qua. Difatti, come da schermata di sistema in uno alla presente, la chiusura è avvenuta entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta giunta da parte dell’istante così come da Condizioni Contrattuale ed entro tale termine la WIND ha proceduto allo storno dei canoni ad esclusione dei costi dell’apparato e del costo per le attività di cessazione, dichiarando nel contempo che alcun pagamento risulta essere stato effettuato dall’istante per i conti emessi ed antecedenti alla disdetta fatta. Pertanto, ha ribadito che alcuna responsabilità può essere imputata alla WIND in quanto l’attivazione della linea e del relativo modem sono avvenuti in conformità a quanto sottoscritto e dichiarato dall’istante. Difatti, nel momento in cui l’utente ha firmato il contratto ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt.1341 e 1342 del c.c. di approvare le clausole delle “Condizioni Generali di Contratto” e tutti gli Allegati. Ulteriormente ha asserito che l’istanza è stata formulata in modo generico e non avallata da alcun elemento probatorio nonché da alcun reclamo. Quindi, sulla dichiarata carenza documentale ha richiamato i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio (115 c.p.c e 2697 c.c.) ed in riferimento all’assenza di reclami ha riportato quanto indicato nell’art.14, punto 4, dell’Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS dal titolo Esclusione degli indennizzi “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Per quanto sopra ribadito l’operatore ha dichiarato ulteriormente che in assenza di reclami come nel caso di specie, la fatturazione risulta dovuta e di incontestabile competenza dell’istante. In conclusione della memoria, la WIND ha chiesto al Corecom, di rigettare le richieste dell’utente poiché del tutto infondate, sia in fatto che in diritto.

In modo preliminare è accolta l’eccezione di improcedibilità posta dalla WIND in riferimento all’utenza mobile XXXXXXXX considerato che tale utenza telefonica non è stata oggetto del prodromico procedimento di conciliazione (UG/661997/2024). Ancora in via preliminare è doveroso evidenziare che l’istanza è stata mal formulata non circostanziata e priva della probante documentazione che invece dovevano essere fornita in questa sede a supporto nonché a chiarimento delle pretese fatte. Si deve osservare, infatti, che l’utente in relazione alle asserite “differenze nelle bollette con un susseguirsi di addebiti e accrediti” ha omesso di fornire il dovuto riscontro probatorio; ovvero alcuna fattura è stata prodotta agli atti, né risulta minimamente indicato in istanza l’importo pattuito con l’operatore né le voci e/o gli importi contestati nelle fatture. Inoltre, agli atti non vi è traccia di alcun reclamo scritto inviato alla società telefonica mentre, per quelli fatti al call-center così come da testuale dichiarazione resa in istanza “ un susseguirsi di chiamate al call-center ”, lo stesso ha omesso di indicare in modo dettagliato e specifico la data, l’ora ed il codice identificato ricevuto dall’addetto, ovvero

non ha fornito in questa sede alcun elemento utile e necessario al fine della loro eventuale tracciabilità, sui sistemi dell'operatore telefonico WIND. Si evidenzia ulteriormente e sul punto che lo stesso utente nulla ha eccepito in relazione alla testuale dichiarazione resa dalla WIND in memoria "di non averli ricevuti" pur avendone piena facoltà nei termini indicati nella nota di avvio del procedimento numero protocollo 0080135 del 15/03/2024 ricevuta, in pari data. Pertanto, considerata la sostanziale indeterminatezza della rimostranza fatta dall'utente in istanza per l'errata fatturazione subita e la non presenza agli atti del fascicolo della dovuta documentazione probante a supporto di quanto lamentato alcuna valutazione è stato possibile effettuare in questa sede, in ordine a tale solo asserito disservizio. Mentre può essere accolta la richiesta di cui al punto 1) per le motivazioni che seguono. Risulta dagli atti del fascicolo che in data 01/02/2024 l'utente ha trasmesso con pec la richiesta di recesso dal contratto con la causale "per modifiche contrattuali", richiesta che in pari data è stata ricevuta dalla WIND per stessa dichiarazione resa in memoria e che per completezza di seguito si riporta "...come da richiesta pervenuta in data 01/02/2024...". Orbene, per la documentazione agli atti del fascicolo quindi la WIND doveva eseguire la chiusura del contratto per l'utenza fissa XXXXXXXX nella data del 01/03/2024, ovvero entro 30 giorni dalla richiesta fatta e ricevuta come da Condizioni Generali di Contratto, e non nella postuma data del 17/04/2024 così come invece indicato e documentato agli atti. Inoltre è risultato che per la motivazione di recesso formulata dall'utente quale testuale "per modifiche contrattuali", la WIND non doveva addebitare all'istante alcun costo per attività di cessazione servizio così come invece ha dichiarato di aver fatto nel proprio scritto difensivo. Ulteriormente si significa che, nella proposta di contratto prodotta agli atti dalla WIND non è stato allegato così come invece dovuto, la specifica contenente il modello del modem acquistato, il relativo costo totale pattuito, né tanto meno il piano di rateizzazione mensile proposto ed accettato dall'istante. Invece, risulta agli atti del procedimento UG/661997/2024 correlato al presente procedimento, la richiesta fatta dell'utente già nella data del 01/02/2024 di voler restituire il modem in uso che comunque è rimasta inevasa da parte della WIND. Difatti, quest'ultimo in questa sede, non ha dato prova di aver dato alcuna risposta né alcuna motivazione, né alcuna specifica indicazione all'istante al riguardo.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/03/2024, è tenuta a cessare dalla data del 01/03/2024 l'utenza telefonica XXXXXXXX ed il relativo contratto in totale esenzione spese da parte dell'utente. Altresì è tenuta dalla data del 01/03/2024 a stornare dalle fatture emesse per l'utenza telefonica XXXXXXXX i canoni di abbonamento ed in un ottica di favor utentis per le motivazioni di cui in preambolo del presente le rate del modem, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Ulteriormente la WIND è tenuta a regolarizzazione la posizione contabile amministrativa riferita all'istante ed a ritirare, a proprie cure e spese, la pratica di recupero crediti eventualmente aperta per gli insoluti relativi alle somme di cui sopra. L'istante è tenuto, nei modi e nei termini indicati dalla società telefonica nel fascicolo del ConciliaWeb, a restituire il modem a proprie spese. Si significa che non può essere accolta la richiesta di restituzione del cellulare, il cui costo rimane a carico dell'istante, in quanto correlata alla sim XXXXXXXX e di cui in preambolo della presente si è dato atto dell'improcedibilità, in questa sede.

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
Gianpaolo Simone