

DELIBERA n°_37_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/702076/2024)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 05/12/2024;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

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 Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 12/09/2024 acquisita con protocollo n. 0237977 del 12/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante XXXX XXXX, nell’istanza inoltrata allo scrivente Corecom, narra di aver accettato nel Febbraio del 2022 una offerta della Wind, con apparato mobile in vendita a rata 0. Il contratto, prevedeva 24 rate da 6.24 euro cadauna, da prelevare sul suo C/C bancario. Tale prelievo veniva limitato al costo del traffico telefonico, esercitato mediante una ricarica mensile. Contrariamente a ciò, prosegue la narrazione dello stesso istante, il gestore telefonico, ha ritenuto di poter prelevare €13,99 prima e successivamente €15.99 a partire da feb 2023. Essendo l’ autorizzazione data alla Banca limitata a 6.24 €, i pagamenti tornavano insoluti. Nonostante i contatti con il call center del gestore, per chiarire i fatti, nulla cambiava. A fine Maggio 23, evidenzia il XXXX XXXX, “addirittura venivo costretto a pagare 2 mensilità con carta di credito per 15.99€+ 15.99€ (rate di aprile 23 e maggio23) tornate insolute, ma questo non evitava la sospensione della linea”. Per quanto evidenziato, vengono avanzate le seguenti richieste: 1) riattivazione della numerazione; 2) risarcimento del danno per mancato utilizzo della linea da giugno 2023 sino alla disattivazione avvenuta nell’ottobre del 2024; 3) rimborso costo di acquisto di una nuova scheda. Il tutto in elenco, quantificabile, per un ammontare di 10.000,00 euro

2. La posizione dell’operatore

Wind Tre S.p.A. nella qualità di gestore telefonico, per i servizi contestati dall’odierno istante, attraverso le sue memorie difensive, regolarmente depositate in piattaforma, espone che in primis, c’è una discordanza tra quanto richiesto nel presente formulario GU14 e quanto richiesto tramite il prodromico tentativo di conciliazione

affidente all'UG/682226/2024. Infatti, nel procedimento UG, l'istante quantifica un rimborso/indennizzo di € 5.000,00 al contrario, nel procedimento GU14 di cui si discute, viene quantificato un presunto danno ammontante a €10.000,00. Per ciò che concerne la richiesta di risarcimento del danno, si richiama l'art. 20 comma 4 della Delibera 353/19/CONS e successive modifiche, che testualmente recita "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità Delibera 353/19/CONS; al comma 5 del suddetto art. si legge inoltre "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". La convenuta, inoltre, osserva che la richiesta di "Riattivazione della numerazione" avanzata dall'utente nella presente procedura, esula dalle specifiche competenze del Corecom che non ha il potere di entrare nel merito della stessa. Ad ogni modo, come si avrà modo di appurare tramite la ricostruzione della vicenda, la scrivente, in risposta al GU5 presentato dall'istante, aveva già comunicato che il numero in questione non era commercialmente più disponibile, in quanto rientrato nelle disponibilità del Donor. Si richiede pertanto il rigetto della richiesta di "Riattivazione della numerazione XXXXXXXX" atteso che la stessa si profilerebbe come un'obbligazione impossibile da adempiere oltre a non essere competente il Corecom nella decisione in merito. Per quanto attiene ai fatti in contestazione, viene replicato che in data 15/06/18, a fronte della sottoscrizione del contratto n. 1429366819630 veniva acquisita l'utenza mobile prepagata XXXXXXXX, con profilo privato "consumer" (All. 1 e 2 condizioni di contratto e carta servizi). In data 04/02/22, l'istante, ampliava il contratto associando alla sim sopra menzionata l'offerta Telefono Incluso corrispondente al Terminale XIAOMI REDMI 10 128GB CARBON GREY avente IMEI 86016405XXXXXX – prezzo device €199,90 – Anticipo 49,99 (scadenza vincolo 04/02/24). E, successivamente, offerta Mia Easy Pay (che offriva minuti illimitati - giga illimitati e 500 sms) (con costo mensile addebitato su MDP automatico) con opzione Wind Security Pro (pacchetto sicurezza). Con la sottoscrizione dell'offerta Mia Easy Pay, associata al Terminale XIAOMI REDMI 10, durante il periodo di 24 mesi, il cliente pagava solo il piano tariffario scelto in abbinamento, infatti, per effetto dello "sconto mensile su opzione del Telefono incluso" il costo complessivo applicato era pari a totale € 13,99 (costo dell'offerta Mia Easy Pay pari ad € 13,99 con rata di 6,24 del Telefono incluso scontata dalla promo "sconto mensile dell'opzione"). come da contratto sottoscritto e visionato da parte istante. Di ciò, viene fornita, in allegata sufficiente documentazione probatoria. Non seguiva alcuna richiesta di recesso o portabilità nè tantomeno veniva inoltrato alcun reclamo alla convenuta. In data 08/03/2023, inspiegabilmente, veniva revocata la modalità di pagamento automatica. e pertanto la stessa variava in bollettino postale. Le disposizioni di pagamento, frattanto emesse, per un servizio erogato e fruito dovevano essere saldate da parte istante con bollettino postale, ma ciò non avveniva. La scrivente difesa precisa, sin da subito, che Wind Tre vincola l'acquisizione commerciale di tutta l'offerta MOBILE da parte dei Clienti ad una modalità di pagamento automatica, quindi nello specifico: SDD (Ex RID)

oppure CDC (Carta di Credito). Oltre al vincolo della modalità di pagamento (Mdp) automatica vi è anche un vincolo contrattuale per il mantenimento della stessa per tutta la durata dell'offerta. Il cliente, quindi, era tenuto a ripristinare la modalità di pagamento automatica durante il periodo di vigenza contrattuale, nel caso in cui essa subisca un declassamento a Bollettino Postale per cause tecniche/gestionali, o su iniziativa della Banca/Issuer o su iniziativa del Cliente. In assenza di nuova modalità di pagamento automatica, le numerazioni MOBILI potevano andare incontro alla sospensione per Evento Negativo nonostante l'assenza di morosità se non viene ripristinata la modalità di pagamento automatica. Informativa presente anche sul sito istituzionale di Wind Tre: <https://www.windtre.it/windtre-informa/>. Si ribadisce che l'istante non operava in tal senso se non in maniera tardiva e parziale. L'ente preposto contattava l'istante al XXXXXXXX, in data 10/03/2023, per informarlo della revoca pervenuta dell'addebito diretto sul conto corrente e per richiedere di provvedere a comunicare un nuovo metodo di pagamento automatico. L'istante non forniva un nuovo metodo di pagamento automatico. In data 11/05/2023 e 16/05/2023 veniva inoltrato un sollecito automatico tramite IVR sulla SIM per richiedere il pagamento dei conti insoluti. In data 23/05/2023 veniva inoltrata, tramite raccomandata elettronica "tNotice", un preavviso di sospensione e cessazione del servizio all'indirizzo XXXXXXXXXXXXXXXX@yahoo.it. Nel testo della raccomandata su evidenziata veniva correttamente anche comunicato che: "La invitiamo pertanto a provvedere al saldo dell'importo dovuto entro 5 giorni dalla ricezione della presente utilizzando una delle seguenti modalità di pagamento [...] Qualora il pagamento non dovesse pervenire entro il termine sopra indicato saremo costretti ad avviare ulteriori azioni a tutela del nostro credito, ivi incluso adire le vie legali con eventuale aggravio di spese a Suo carico. [...] In tale eventualità, con la presente, la scrivente Società dichiara, ora per allora, di volersi avvalere della facoltà di procedere alla cessazione del Servizio, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati ivi incluso adire le vie legali con eventuale aggravio di spese a Suo carico". Tale raccomandata, come risulta dalla "ricevuta Posta Tracciata" sotto riportata, veniva correttamente consegnata digitalmente in data 23/05/2023. A seguito delle ripetute sollecitazioni, in data 01/06/2023 l'istante effettuava il pagamento solo di una delle disposizioni indicate con comunicazione del 23/05/2023 lasciando l'altra disposizione di pagamento insoluta sebbene sollecitata e per la quale non perveniva alcun reclamo. Stante il perdurare dello stato di insolvenza di parte istante, e dopo aver messo in atto tutte le attività volte al recupero del credito insoluto, la SIM veniva sospesa in data 22/06/2023. In data 24/06/2023 l'istante contattava il servizio clienti per richiedere informazioni sui pagamenti. In tale circostanza, oltre a fornire all'istante tutte le informazioni in merito alle disposizioni di pagamento insolute di cui se ne richiedeva il pagamento, veniva richiesto nuovamente di attivare un metodo di pagamento automatico come da contratto firmato e sottoscritto ma l'istante rifiutava. In data 03/08/2023 perveniva una PEC con la quale l'istante contestava addebiti superiori rispetto a quelli pattuiti contrattualmente ma non mostrava alcun interesse in merito alla riattivazione della SIM (All. 5 Pec del 03/08/2023). L'ufficio preposto, in seguito alle opportune verifiche, constatava che gli importi fatturati erano corretti e perfettamente corrispondenti ai contratti sottoscritti, erogati e fruiti da parte istante. Si procedeva, pertanto a inoltrare, in data 17/08/2023,

ovvero nei tempi e nei modi previsti dalle condizioni di contratto e carta servizi, la risposta al cliente a chiusura della pratica, dove veniva indicato che il reclamo non era accolto e gli importi erano correttamente fatturati . In data 24/08/2023 e 08/09/2023 l'istante inoltrava due PEC, prive di documento di riconoscimento, con le quali richiedeva la documentazione in nostro possesso. In considerazione del fatto che la richiesta era priva di documento di riconoscimento e, pertanto, non conforme, rispettivamente, in data 31/08/2023 e 19/09/2023, si inoltrava risposta all'istante con la quale veniva richiesto di integrare la richiesta, come da stralcio di seguito riportato e risposta allegata in atti. Il cliente non ha mai inoltrato un ulteriore reclamo conforme. In data 25/10/2023, in ragione, quindi, del pendente stato di insolvenza in cui l'utente versava, e, dopo aver posto in essere tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto, con continuative richieste di sollecito, la scrivente provvedeva legittimamente alla disattivazione del contratto per morosità. Solo in data 30/04/2004, OVVERO DOPO 11 MESI DALLA SOSPENSIONE DEL SERVIZIO PER MOROSITÀ E DOPO BEN 7 MESI DALLA LEGITTIMA DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ, parte istante richiedeva, tramite PEC, la riattivazione dell'utenza XXXXXXXX. In seguito a verifiche, l'ufficio preposto riscontrava che, trattandosi di numerazione dove Wind Tre non risultava essere il Donor, cessata il 26/10/23, erano ampiamente decorsi i tempi tecnici (30 giorni dalla disattivazione come previsto dall'accordo quadro) per poterne disporre il recupero, la stessa era difatti rientrata al Donor Vodafone il 24/11/23 come da MOG di seguito riportato e allegato in atti. Si procedeva, pertanto, a comunicare all'istante che non era possibile tecnicamente recuperare la numerazione dopo 30 giorni dalla disattivazione in quanto restituito all'operatore di provenienza essendo trascorsi i tempi tecnici per la riattivazione. Si inoltrava riscontro al reclamo come da stralcio di seguito riportato e allegato in atti . In data 25/05/24, ovvero dopo 7 mesi dalla disattivazione della SIM per morosità, l'istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione UG/682226/2024 e, in data 27/05/2024, un'istanza ex art. 5 del Regolamento (GU5/682491/2023), dinanzi al Corecom Sicilia, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza. In risposta alla stessa, con nota datata 31/05/2024, la convenuta confermava all'istante e al predetto Corecom quanto sopra. In relazione alla doglianza relativa "all'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite", la convenuta conferma di aver fatturato correttamente quanto previsto dalle condizioni di contratto visionate e sottoscritte da parte istante. La convenuta specifica che l'istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Pertanto, è d'uopo specificare che, l'istante non può dolersi degli addebiti subiti, poiché ampiamente e correttamente informato sui costi da sostenere già al momento della sottoscrizione della Proposta di Contratto; inoltre, tutte le informazioni ed i dettagli sono sempre consultabili sul sito istituzionale del gestore. Viene ribadito che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate. Pertanto, se è dovere dell'operatore informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte, sui prodotti attivati e sui servizi offerti, è onere dell'utente informarsi su

quanto sottoscritto e accettato, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. Quindi possiamo affermare che, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione. Non si comprende l'affermazione di parte istante indicata in istanza, che si riporta di seguito, " la mia autorizzazione era limitata la costo della ricaricabile pari a 6,09", considerando che nel contratto visionato e sottoscritto era chiaramente riscontrabile che l'offerta Mia Easy Pay associata al Terminale XIAOMI REDMI 10 aveva un costo complessivo di € 13,99. Successivamente in data 01/12/2022 tramite SMS al XXXXXXXX l'istante veniva informato della modifica alle condizioni di contratto. Nel messaggio veniva indicato che, per esigenze di mercato, per i rinnovi dopo il 31/01/2023, il costo dell'offerta MIA aumenta di € 2 al mese. IL CLIENTE NÉ RECLAMAVA NÉ EFFETTUAVA IL RECESSO SENZA COSTI ENTRO 60 GIORNI DALL'SMS. La sospensione è avvenuta a seguito del mancato delle disposizioni emesse, correttamente fatturate, anche in virtù della revoca dell'addebito automatico in conto corrente, provocando dapprima la legittima sospensione e successivamente la legittima disattivazione per morosità dell'utenza XXXXXXXX che, allorquando avvenuta non veniva in alcun modo contestata né si richiedeva nell'immediatezza degli eventi un provvedimento d'urgenza per la riattivazione della stessa a dimostrazione del mancato interesse da parte istante al recupero della numerazione. L'istante presenta ad oggi un importo insoluto di euro 115,53 ed è nella piena disponibilità del terminale XIAOMI REDMI 10 128GB il cui valore è pari ad € 199,90, sebbene non siano stati pagati i relativi corrispettivi riferiti allo stesso. Per tutto quanto sopra evidenziato, il gestore chiede il rigetto di ogni qualsiasi pretesa da parte dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Premesso che sono condivisibili tutte le eccezioni preliminari poste in essere dal gestore Wind, in seno alle richieste avanzate dall'odierno istante e relative a : 1) discordanza tra le richieste di risarcimento del danno tra il deposito del formulario UG e la presentazione del formulario GU14 con eguale soggetto richiedente ed eguali contestazioni formulate nella prima istanza rispetto alla seconda: a norma di regolamento devono essere coincidenti; 2) in sede di tentativo di conciliazione in seconda istanza, non è consentito formulare richieste attinenti il recupero della propria utenza telefonica in quanto esula dalle competenze amministrative dei decisori. Si evidenzia, tra l'altro, che, con apposito formulario GU5, già depositato presso questo stesso Corecom, è stata data risposta esaustiva circa l'esito negativo della stessa richiesta che pertanto; è pleonastico ripetere anche in seconda istanza, 3) lo scrivente Corecom non è legittimato ad accogliere alcuna richiesta di risarcimento del danno procurato, bensì, si deve limitare, ove lo ritenga opportuno e fondato, ad attivare tutte le procedure utili a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità Delibera 353/19/CONS. Resta salva la possibilità per le parti, di agire in

sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno. Giova inoltre osservare che il deposito di tutta la necessaria documentazione utile all'esame delle vicende in trattazione, ha dei tempi e delle modalità ben definite e regolamentate dalle vigenti disposizioni dell'Agcom - art 15 e 16 delibera 353/19/Cons allegato A - che nello specifico, prevedono un termine di 45 gg. per il deposito delle memorie difensive a decorrere dall'avvio procedurale ed un termine di 20 gg per le successive repliche di parte. Nel caso in discussione, appare inutile e fuorviante, aver depositato qualsiasi atto, documentazione e resoconto, il giorno stesso dell'udienza convenuta, rendendo vano il loro esame in violazione di quanto statuito nella regolamentazione su menzionata. Nel corso dell'udienza, ripercorsi i momenti cruciali della narrazione della vicenda in parola, non sono stati denotati elementi che si discostino da quanto evidenziato nelle memorie difensive inoltrate dal gestore telefonico, il quale, ha puntualmente fornito sufficienti elementi probatori a supporto di quanto sostenuto, non ultimo la copia del contratto sottoscritto tra le parti. In questo specifico documento, viene evidenziato che il costo dell'offerta a disposizione dell'istante " Unlimited Easy Pay " ha un costo di base pari a 13,99 (poi variato a 15,99) e pertanto non è comprensibile come l'istante abbia potuto limitare il prelievo del pagamento a 6,24 (somma riferentesi probabilmente ad un precedente piano tariffario che non comprendeva però l'acquisto rateale a costo 0 del nuovo apparato telefonico, ancora oggi in suo possesso). Tale limitazione di prelievo, da egli stesso imposto alla banca, ha di fatto vanificato ogni tentativo di addebito a suo carico, per onorare lo stesso contratto e di ciò lui ne era perfettamente consapevole sin dal primo momento. Il disconoscimento di tale sottoscrizione di contratto, avanzata in sede di udienza, da parte dell'istante, a discolpa di quanto avvenuto, non può, tra l'altro, trovare accoglimento in sede di svolgimento di questa procedura, perchè da presentare casomai innanzi all'autorità giudiziaria, in un separato contesto che esula dalle competenze di questo Corecom. Si evince pertanto che in conseguenza dei mancati o ritardati pagamenti (anche se effettuati in forma parziale), è diritto del gestore sospendere i servizi forniti specie se ciò avviene dopo ripetuti inviti a regolarizzare la propria posizione ed anche in questo caso, il gestore ha fornito sufficienti elementi per provare di avere agito in conformità alla carta dei servizi ed al contratto sottoscritto tra le parti. Il ritardo con cui, tra l'altro, lo stesso istante, ha attivato le procedure per il recupero dell'utenza, supporta le motivazioni di impedimento che comunque il gestore aveva già fornito in sede di esame del Provvedimento di Urgenza GU5, già riscontrato da questo Ufficio. Per quanto sopra esposto, non sussistono i presupposti affinché venga accolta alcuna delle richieste avanzate da parte istante.

DELIBERA

In ragione di quanto evidenziato nelle motivazioni già descritte, si ritiene che le richieste formulate dall'istante XXXX XXXX nei confronti della Wind Tre vadano rigettate in toto.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 05/12/2024

IL PRESIDENTE

