AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_35_

XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/459255/2021)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 05/05/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli 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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 23/09/2021 acquisita con protocollo n. 0377288 del 23/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il proponente odierno, attraverso l'istanza depositata in piattaforma, lamenta che a causa dei numerosi disservizi , senza alcun riscontro e mai risolti, in data 06.10.20, inviava richiesta disdetta contratto. Tale richiesta è rimasta per un anno inevasa, senza alcuna motivazione. In data 09.04.21, veniva quindi inviata una ulteriore raccomandata per ribadire la volontà di recesso, anche questa ancor in attesa di essere lavorata. Le richieste avanzate per quanto accaduto sono: la chiusura del contratto con cancellazione dell' intera posizione debitoria, fino a fine ciclo di fatturazione; il rimborso del pagato, dopo disdetta del 2020 ; il riconoscimento di un indennizzo per mancata lavorazione disdetta, nonchè per la mancata risposta reclami.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A., nella qualità di gestore della linea telefonica oggetto di contestazione, nel corso delle memorie regolarmente depositate in piattaforma, replica, in risposta ai presunti disservizi accusati sulla linea in gestione, evidenziando come sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, sulla propria linea telefonica, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale.....". Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCOM 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine. come la 37/15 Dit e da una recentissima sentenza del TAR Lazio che sancisce ... " Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire" (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi, si ritiene che, alcuna responsabilità, possa essere imputata alla convenuta. Alcuna responsabilità, inoltre, si ritiene possa essere imputata alla Scrivente in merito alla mancata/ritardata lavorazione della disdetta e per la contestazione delle fatture . Infatti, come da condizioni di contratto, la modalità di disattivazione deve essere esplicitata

dall'utente, ovvero, il cliente, deve indicare se intende effettuare la cessazione dell'utenza con o senza rientro in altro gestore e tale indicazione, non era stata fornita dall'istante con comunicazione del 06/10/2020 e nemmeno con quella del 16/02/2021. Pertanto, l'ufficio competente, proattivamente, ha provato a contattare il cliente numerose volte per acquisire i dettagli su tale modalità ma il cliente si è reso irreperibile e non ha fornito riscontro. Proattivamente è stato inoltrato modulo di disdetta a parte istante e , nonostante un contatto con il cliente, in data 27/04/20, alcuna integrazione è pervenuta sui sistemi Wind Tre. In merito alla richiesta di storno della posizione debitoria, pertanto, non avendo acquisito gli elementi necessari per procedere alla cessazione del contratto, causa irreperibilità del cliente, e pur avendo messo in atto tutte le azioni possibili per far integrare la documentazione non conforme inviata da parte istante, non si può parlare di ritardo nella cessazione del contratto e di conseguenza le competenze del pagamento dei servizi prestati, sono dovute. Viene evidenziato inoltre che i costi di disattivazione/migrazione fatturati all'istante sono dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") perchè pari a quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso", cos' come sono dovuti quelli richiesti per il recupero degli sconti e delle promozioni attuate in virtù del mantenimento del rapporto contrattuale, non rispettato dal cliente. Nonostante ciò, proseguono le stesse memorie, nelle more del presente procedimento, senza riconoscimento di responsabilità, si procedeva a cessare i contratti rimasti attivi e a stornare i canoni per un totale di € 1262,27 Iva inclusa. Si ribadisce che alcuna fattura è stata pagata da parte istante dopo la comunicazione di disdetta del 06/10/2020 pertanto alcun rimborso di importi pagati è dovuto. Il cliente ad oggi ha ancora una situazione amministrativa non regolare il cui insoluto di sua competenza è pari ad € 4.427,59 al netto degli adeguamenti già effettuati più la fattura di prossima emissione. In merito alla richiesta di mancata risposta al reclamo si ribadisce che alcun reclamo risulta pervenuto oltre le raccomandate di disdetta riscontrate come sopra ampiamente dimostrato. Alla luce di quanto ricostruito in fatto ed in diritto, la richieste addebitate in danno alla WIND TRE non sono accoglibili perchè non si riscontra alcuna anomalia procedurale. È evidente quindi che la controversia in oggetto verte unicamente su un'indebita fatturazione che trova il suo soddisfacimento attraverso il rimborso o lo storno degli importi eventualmente fatturati e non dovuti. Parte istante non ha subito alcun danno. Viene in ultimo ribadito che I conti telefonici emessi post richiesta di disattivazione non conforme sono stati tutti stornati con il relativo invio delle note di credito al cliente. Il cliente ha un insoluto pari ad € 4.427,59 più la fattura di prossima emissione. Visto quanto esposto, il gestore quindi richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta. Il gestore conclude chiedendo il rigetto di tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate in subordine, nella denegata ipotesi di eventuale accoglimento, ex art. 1241 cc e ss, si chiede di operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

3. Motivazione della decisione

Dalla ricostruzione dei fatti evidenziati, dalle rispettive controparti, si evince che tutto prende spunto da una mancata/ritardata disdetta di una fornitura di servizi telefonici. E' doveroso, pertanto, fare riferimento a quanto statuito dal cd. Decreto Bersani, che evidenzia come, I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente, di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore, senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore, senza che quest'ultimo possa imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Lo stesso decreto, chiarisce che "i costi di disattivazione/migrazione fatturati all'istante sono dovuti nel momento in cui risultino " giustificati" da " costi" degli operatori. In particolare, come previsto anche nei diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica" dell'AGCOM, i costi che " l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso". Nello specifico caso, il Cliente poteva recedere in qualsiasi momento dal Contratto, dandone comunicazione scritta a Wind dalla propria casella di posta elettronica certificata all' indirizzo e-mail CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it o tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Questo è avvenuto, per come si legge negli allegati prodotti. il recesso avrebbe dovuto essere quindi efficace decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte del gestore. Cosa che non è avvenuta, se non con l'avvio del procedimento presso il Corecom. A parere dello scrivente, non sono ritenute valide le giustificazioni fornite dal gestore, che arreca tale ritardo, alla negligenza dell'istante nel rendersi irreperibile e nel non aver indicato la sua espressa volontà di eventualmente migrare verso altro operatore. Tale comportamento, "negligente", avrebbe, al più, messo, casomai a rischio, lo stesso cliente della perdita della numerazione e di tale fatto, non ne sarebbe stato di certo responsabile la Wind, che dunque non si poteva esimere dal dare seguito alla volontà di recesso. Per tale motivazione, si ritiene di accogliere le richieste dell'istante circa l'annullamento delle fatturazioni, successive al 30° giorno, dalla ricezione della raccomandata di disdetta, inviato al gestore. Da tale computo, vanno però escluse, le competenze relative alle spese di attivazione e degli sconti ricevuti, in virtù dei diversi Servizi offerti da Wind, al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata, stabilita di volta in volta dall' offerta promozionale. Di questo eventuale importo, quindi dovuto dall'istante al gestore, non v'è chiara e certa contezza negli atti in possesso dello Scrivente e non sono bastati ben tre rinvii in udienza per venirne a capo. Pertanto, tale conteggio, non può che esulare dalla assumenda decisione . In merito alle richieste avanzate dall'istante, di indennizzo per la mancata tempestiva disattivazione della linea, si osserva che non è accoglibile perchè non previsto dal vigente Regolamento in materia, che nello specifico prevede esclusivamente il mancato addebito dell'uso dei servizi stessi, con conseguente eventuale storno del fatturato. Altresì non è accoglibile la richiesta di ristoro circa una presunta mancata risposta ai reclami inoltrati avverso il gestore, perchè agli atti, non risulta che l'utente abbia mai inviato alcun tipo di reclamo, sia per i presunti disservizi, che per la fatturazione ricevuta. Tale condizione, - di comprovare l'esistenza di una nota di reclamo - , è imprescindibile per avanzare qualsiasi genere di

pretesa. Sulla base della ricostruzione del gestore, sebbene non supportata da allegati giustificativi, ma non smentita da alcuna replica da parte istante, nè tantomeno supportata dalle copie degli avvenuti saldi di pagamento, si è evinto che I conti telefonici, emessi post richiesta di disattivazione, sono stati tutti stornati con il relativo invio delle note di credito al cliente senza essere stati pagati. Pertanto, è da respingere anche la richiesta di rimborso avanzata dallo stesso istante, per somme presuntivamente pagate al gestore ma non dovute.

DELIBERA

In riferimento all'istanza inoltrata dalla Società XXXXXXXXXXXXXX nei confronti del gestore telefonico Wind Tre (very Mobile), per quanto sopra riportato , si ritiene che siano accoglibili le richieste avanzate dall'istante relativamente all'annullamento e storno delle fatture successive al 30° giorno della ricezione della raccomandata di disdetta, inviata al gestore. Tale storno ed annullamento dovrà essere operato, dal gestore sul conto economico della linea oggetto di odierna contestazione, entro 60 gg dalla pubblicazione del presente Provvedimento, ove già non avvenuto in precedenza, come sostenuto, dal gestore, ma non dimostrato agli atti. Rimangono a carico dell'Istante i costi relativi alle spese di disattivazione, nonché, quelli riferiti agli sconti promozionali applicati e l'eventuale costo per terminali o apparati acquistati con rateazione ancora non conteggiati. Le ulteriori richieste relative al rimborso del pagato, dopo disdetta del 2020 , al riconoscimento di un indennizzo per mancata lavorazione disdetta, nonchè per la mancata risposta reclami, sono da intendersi rigettate per le motivazioni espresse in questo stesso provvedimento, al paragrafo precedente.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 05/05/2022

IL PRESIDENTE