

**DELIBERA N. 9 /19**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXXLANZELLOTTO/WINDTRE S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 159/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci		X
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Sig.ra XXX Lanzellotto in data 20 aprile

2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 8746, nei confronti dell'operatore WindTre s.p.a.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta l'indebita sospensione della linea telefonica. In particolare precisa che, a seguito del furto della propria carta di credito in data 13/02/2017 su cui era peraltro agganciato l'addebito delle fatture relative al contratto in essere con l'operatore convenuto, provvedeva a comunicare a quest'ultimo l'accaduto tramite il servizio clienti al fine di chiedere una diversa modalità di pagamento, in attesa del rilascio della nuova carta di credito da parte dell'istituto bancario. Nonostante le diverse segnalazioni al servizio clienti, l'operatore non solo comunicava che era impossibilitato a modificare la modalità di pagamento, ma sospendeva anche il servizio per il mancato pagamento delle fatture. Nell'impossibilità di ricevere in tempi brevi una nuova carta di credito, reiterava la richiesta di cambio della modalità di pagamento anche tramite pec, ma l'operatore non dava nessun riscontro e continuava a sospendere il servizio. Esasperata da tale situazione, a luglio 2017 decideva di migrare la propria utenza mobile verso altro operatore. Fa presente di essere stata costretta a migrare la propria utenza per il comportamento ottuso del gestore che non ha voluto in alcun modo concedere una modalità diversa di pagamento nonostante la propria impossibilità oggettiva di poter far fronte al saldo delle fatture con la carta di credito e per le continue sospensioni del servizio ingiustificate. Ritiene per tali motivi illegittimo l'addebito di penali per recesso anticipato.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Storno totale dell'insoluto in essere;
- ii. Indennizzo per le illegittime ripetute sospensioni del servizio per l'importo di euro 150,00;
- iii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami di euro 150,00;

Allega: Nota dell'Istituto di credito del 05/04/2017 di rigetto della richiesta di carta di credito, Denuncia di furto del 14/02/2017, Segnalazioni trasmesse via pec del 21/04/2017 e del 23/05/2017, Fattura n° 1768132120 di euro 472,65 e Fattura n° 1769381251 di euro 101,65.

### **2. La posizione dell'operatore**

In primis eccepisce l'improcedibilità dell'istanza di definizione ex art. 2, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS, in quanto, a prescindere dalla fondatezza della contestazione, in sede di udienza di conciliazione si è impegnato a corrispondere la somma di euro 120,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Tale importo è stato erogato mediante assegno trasmesso all'istante tramite Racc. AR n° 152434664646. Fa presente che L'Agcom ha più volte specificato sul punto che l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale

l'operatore abbia già corrisposto l'indennizzo prima dell'instaurarsi della controversia deve intendersi improcedibile.

Inoltre, rileva che non solo il contratto sottoscritto dall'istante, nel quale era incluso anche l'acquisto a rate di un cellulare, prevedeva come unica modalità di pagamento la carta di credito, ma nel Regolamento relativo a tale offerta era peraltro previsto che il metodo di pagamento scelto in fase di sottoscrizione del contratto non poteva essere variato. Precisa altresì che nei vari contatti con l'istante, oltre a comunicarle gli estremi per effettuare il pagamento delle fatture tramite bollettino, le era stato anche riferito che avrebbe potuto comunicare anche l'utilizzo di carta di credito di altra persona sulla quale addebitare le rate del telefono. Pertanto non si comprende come la stessa si duole delle sospensioni subite a fronte del mancato pagamento delle fatture legittimamente emesse nonostante fosse nella possibilità di effettuare nei termini il pagamento delle stesse tramite bollettino postale.

Tra l'altro le sospensioni lamentate sono state effettuate legittimamente come dimostrano i solleciti di pagamento trasmessi all'utente.

L'istante è peraltro debitrice di euro 616,80, per il mancato pagamento delle seguenti fatture:

- 1) Fattura n° 1791743927 di euro 25,00 Addebito relativo al servizio ricaricabile vendita a rate;
- 2) Fattura n° 1768132120 di euro 472,65, Rate residue cellulare;
- 3) Fattura n° 1794245253 di euro 25,00 Addebito relativo al servizio ricaricabile vendita a rate;
- 4) Fattura n° 1798532311 di euro 25,00 Addebito relativo al servizio ricaricabile vendita a rate;
- 5) Fattura n° 1799381251 di euro 101,65 per recesso anticipato.

Produce: Contratto utenza, Print stato sim, Verbale di conciliazione, Condizioni generali di contratto, comunicazioni all'utente, solleciti di pagamento per fatture insolute, fatture insolute, prova di consegna assegno.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito specificate.

La richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può che essere rigettata per cessata materia del contendere in quanto l'operatore ha dimostrato di riconosciuto all'istante l'indennizzo contrattuale di euro 120, consegnando un assegno del medesimo importo presso il domicilio dell'istante.

Anche la richiesta di indennizzo per le ripetute sospensioni non può che essere rigettata in primis perché l'istante non si è neanche premurato di indicare i periodi di sospensione, pertanto la domanda è generica ed indeterminata, ed in secondi in quanto l'operatore ha comunque dimostrato di aver sollecitato il pagamento delle fatture insolute, prima di procedere alla sospensione del servizio.

Quanto alla richiesta di storno totale dell'insoluto pari ad euro 616,80, si esprimono le seguenti considerazioni. L'insoluto in essere afferisce il mancato pagamento delle seguenti fatture:

- 6) Fattura n° 1791743927 di euro 25,00 Addebito relativo al servizio ricaricabile vendita a rate;
- 7) Fattura n° 1768132120 di euro 472,65, Rate residue cellulare;
- 8) Fattura n° 1794245253 di euro 25,00 Addebito relativo al servizio ricaricabile vendita a rate;
- 9) Fattura n° 1798532311 di euro 25,00 Addebito relativo al servizio ricaricabile vendita a rate;
- 10) Fattura n° 1799381251 di euro 101,65 per recesso anticipato.

Si ritiene dovuto e quindi legittimo il pagamento delle rate residue del terminale in ragione del recesso anticipato del contratto effettuato dall'istante prima dei 30 mesi previsti. Se così non fosse, infatti, verrebbe a costituirsi un ingiustificato arricchimento da parte del medesimo che si ritroverebbe ad avere in uso gratuitamente il cellulare rispetto al quale invece era dovuto un corrispettivo come da contratto sottoscritto.

Mentre, per la restante parte dell'insoluto pari ad euro 144,15 si ritiene di accogliere la richiesta di storno in ragione del fatto che l'operatore, nonostante l'evento impeditivo dell'istante di poter effettuare i pagamenti tramite la carta di credito non ha voluto in alcun modo concedere di effettuare il saldo delle fatture tramite diversa modalità. L'istante ha infatti più volte effettuato tale richiesta senza tuttavia ottenere un riscontro positivo, dimostrando comunque buona fede ed un corretto comportamento, mentre dall'altra parte l'atteggiamento dell'operatore non è stato improntato ai principi sopra richiamati, trincerandosi esclusivamente dietro le condizioni di contratto e per nulla valutando l'eccezionalità del caso. Tra l'altro non può non essere rammentato che è comunque stato permesso all'istante di effettuare i pagamenti delle fatture insolute tramite bollettino postale per poter ottenere la riattivazione del servizio.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA** **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Sig.ra XXXLanzellotto, nei confronti dell'operatore WindTre s.p.a. nei termini sopra evidenziati;
2. La società WindTre s.p.a. è tenuta **a pagare** in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura e **a stornare e non più esigere** l'importo di euro **144,15 (centoquarantaquattro/15)** riferito allfatture n° 1791743927 di euro

25,00, Fattura n° 1794245253 di euro 25,00 e Fattura n° 1799381251 di euro 101,65 per recesso anticipato

3. La società WindTre s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRETTORE

*F.to Dott. Paolo Costanzi*

IL COMPONENTE

*F.to Sig. Ottaviano Gentile*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.