

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 17 dell'8 maggio 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX / WINDTRE (VERY MOBILE)
(GU14/651455/2023)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando, dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 18/12/2023 acquisita con protocollo n. 0324779 del 19/12/2023;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

XXXXXXX espone di essere stato titolare di un contratto con l'operatore Wind Tre (utenza 0415411865) per il quale, il 19/11/2022, è stato chiesto il trasloco in nuovo Comune.

Nonostante le numerose segnalazioni e diverse PEC di reclamo, il trasloco non si è mai perfezionato. In virtù del protrarsi del disservizio, l'istante, il 10/2/2023, ha inviato disdetta del contratto con Wind Tre, per il quale ha corrisposto tutte le fatture emesse nel periodo di mancato trasloco e, in data 2/2/2023, ha chiesto il relativo rimborso.

L'utente espone inoltre che operatore, non prendendo atto della disdetta, avrebbe continuato ad emettere le fatture, che furono anch'esse contestate con ulteriore reclamo scritto, cui non sarebbe seguito riscontro, e che l'operatore ha ceduto il presunto credito a una Società terza che ne rivendica il pagamento.

L'utente conclude richiedendo:

- 1) storno integrale dell'insoluto, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi;
- 2) rimborso delle fatture corrisposte durante il periodo di trasloco;
- 3) indennizzo per il mancato riscontro al reclamo € 300;
- 4) indennizzo per omesso trasloco dal 17.1.2023 al 10.2.2023 € 360,00

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto – WindTre S.p.A. – eccepisce preliminarmente l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza di XXXXXXXX, ritenuta generica e contraddittoria. Nel merito, l'operatore evidenzia che le condizioni generali di contratto (art. 12), applicabili al rapporto contrattuale intercorso, indicano in giorni 90 il termine nel quale si sarebbe dovuto completare il trasloco della linea: tale termine, decorrente dalla richiesta originaria dell'utente (datata 19/11/2022), non sarebbe decorso interamente e sarebbe stato ancora pendente, alla data della successiva richiesta di disattivazione della numerazione, formulata dal Sig. XXXXX il 10/2/2023. A causa dell'accavallamento dei due ordini tecnici, la cessazione veniva effettuata – con leggero ritardo – il 18/3/2023, perciò WindTre stornava i canoni non dovuti dal giorno 11/3/2023 (con emissione di note di credito 552300088318 e 552300088319). Il 23/3/2023 l'utente formulava reclamo all'operatore, al quale il 27/3/2023 WindTre dava riscontro negativo. In pari data, l'utente reiterava il reclamo al quale l'operatore non dava riscontro espresso, ritenendolo un doppio di quello datato 23/3/2023.

Dopo l'avvio dell'istanza di conciliazione da parte dell'utente (avvenuta il 30/8/2023), il 7/9/2023, WindTre emetteva lettera di accredito in favore del Sig. XXXXX composta da € 23,98 a compensazione sulla fattura F2304205237; € 18,44 a compensazione sulla fattura F2306294414; € 12,07 a compensazione sulla fattura F2309594910 e da ulteriori € 45,51 bonificati all'utente il 2/10/2023. WindTre S.p.A. precisa che, a seguito di tale operazione, non vi sono insoluti ed è stato già effettuato il ritiro della pratica affidata alla Società di recupero crediti. Conclude chiedendo l'integrale rigetto della domanda dell'istante.

La replica dell'istante.

Con note del 21/2/2024, l'istante replica che una FAQ pubblicata sul sito dell'operatore consiglierebbe di inviare la richiesta 30 giorni prima del trasloco e che sul modulo di richiesta trasloco predisposto dall'operatore sarebbe

stato specificato che il completamento del trasloco avrebbe potuto richiedere un tempo superiore a 30 giorni se fossero stati necessari interventi tecnici: in questo caso, WindTre non avrebbe dimostrato la necessità di un intervento tecnico tale da dover posticipare tale termine di 30 giorni né avrebbe comunicato al sig. XXXXX tale necessità. L'utente ribadisce di non aver ricevuto riscontro al reclamo del 2/2/2023 e conclude ribadendo ogni richiesta di cui al formulario.

La replica dell'operatore.

Con note del 28/2/2024, WindTre replica ribadendo che, alla data di richiesta di disdetta del contratto, il termine dei 90 giorni, decorrente dalla data di ricezione della richiesta, stabilito contrattualmente per il trasloco, non era ancora spirato e pertanto l'utente non ha diritto all'indennizzo previsto. Quanto al mancato riscontro al reclamo del 2/2/2023, WindTre espone di aver ricevuto (il 10/2/2023) un secondo reclamo, afferente al medesimo oggetto del precedente, a cui ritiene di aver unitariamente risposto con nota di riscontro del 11/2/2023. Conclude ribadendo la richiesta di rigetto di ogni istanza avversaria

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, XXXXXXXXX lamenta il mancato tempestivo trasloco della propria utenza con WindTre S.p.A., richiesto il 19/11/2022 e per il quale espone di aver inviato svariate segnalazioni e PEC di reclamo, sino a dover provvedere, il 10/2/2023, alla disdetta del contratto.

Espone di aver sempre pagato le fatture emesse in attesa dell'effettuazione del trasloco e che, ciononostante, WindTre ha continuato il proprio ciclo di fatturazione non considerando l'avvenuta disdetta, non dando neppure riscontro al reclamo inviato il 2/2/2023. Richiede pertanto: 1) storno integrale dell'insoluto, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; 2) rimborso delle fatture corrisposte durante il periodo di trasloco; 3) indennizzo per il mancato riscontro al reclamo € 300; 4) indennizzo per omesso trasloco dal 17.1.2023 al 10.2.2023 € 360,00.

L'operatore resistente eccepisce innanzitutto la inammissibilità per genericità dell'istanza di XXXXXX; fa inoltre presente che le condizioni generali di contratto prevedono un termine di 90 giorni per l'effettuazione del trasloco e che tale termine non era spirato alla data di richiesta di disdetta del contratto tra utente e operatore, di talché non è maturato il diritto all'indennizzo per mancato trasloco. Espone inoltre l'inesistenza di insoluti a seguito di note di credito e di aver già rimborsato gli importi contestati e, infine, di aver riscontrato il reclamo del 2/2/2023, che l'istante assume inevaso, con nota dell'11/2/2023.

Preliminarmente, deve essere respinta l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità proposta da parte resistente per l'asserita "contraddittorietà, confusione e di conseguenza genericità".

L'istanza dell'utente appare essere sufficientemente circostanziata e specifica, in modo tale da consentire sia la – sia pur unilaterale – ricostruzione dei fatti, sia l'effettività della possibilità per WindTre di dispiegare argomentazioni difensive, come infatti l'operatore ha espresso.

Tanto premesso in rito, all'esito dell'istruttoria, deve concludersi che le richieste di parte istante non possano trovare accoglimento nel merito.

Quanto alla richiesta di parte ricorrente suelencata sub 1), si ritiene che tale istanza non sia accoglibile per cessazione della materia del contendere, avendo l'operatore dato atto, senza contestazione avversaria, di aver già provveduto allo storno integrale dell'insoluto e al contestuale ritiro della pratica di recupero del credito affidata ad una Società terza.

Si rileva, inoltre, la genericità della richiesta di parte ricorrente suelencata sub 2): il ricorrente richiede il rimborso delle fatture "corrisposte durante il trasloco", producendo una visura del proprio estratto conto (sul quale operava la domiciliazione bancaria dell'addebito) ma non anche le fatture in questione: simile circostanza rende inammissibile l'istanza formulata, in quanto non consente di poter verificare se i servizi addebitati con tali fatture siano stati erogati dall'operatore in un periodo precedente o successivo alla richiesta di trasloco.

Quanto alla richiesta di indennizzo sub 3), che parte resistente propone invocando il mancato riscontro di WindTre al reclamo del 2/2/2023, si ritiene non vi siano i presupposti per l'accoglimento. L'operatore ha comprovato, infatti, di aver riscontrato il reclamo inviato da XXXXXXXX in data 10/2/2023, avente medesimo oggetto e concernente lo stesso disservizio lamentato dall'utente con il primo reclamo del 2/2/2023; si ritiene pertanto che la risposta fornita dall'operatore al reclamo del 10/2/2023 sia da riferire anche al precedente reclamo del 2/2/2023 e che, anche con riferimento a quest'ultimo, il riscontro sia stato tempestivo, in quanto pervenuto all'utente entro i termini massimi previsti dalle condizioni generali di contratto (45 giorni).

Si ritiene, infine, non accoglibile l'istanza di parte ricorrente suelencata sub 4). Ai sensi dell'art. 12 delle condizioni generali di contratto e dell'art. 8 della Carta dei Servizi Wind, l'operatore, "per il servizio di telefonia fissa (si impegna) a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della proposta (...). Se il ritardo nel trasloco dell'utenza, ove questo sia tecnicamente possibile, è

imputabile a WINDTRE (...), una volta completato il trasloco stesso, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni": l'operatore, pertanto, si riserva di provvedere all'attivazione del servizio entro 90 giorni dalla richiesta.

Giova a questo proposito ricordare che la richiesta di trasloco dell'utenza è stata proposta da XXXXXXXXX il 19/11/2022 e che, pertanto, l'operatore avrebbe potuto effettuare l'operazione entro i 90 giorni successivi alla data del 19/11/2022 e quindi entro il 17/2/2023. Essendo la disdetta pervenuta il 10/2/2023 (in costanza del periodo di traslocabilità della linea), nessun inadempimento è ascrivibile a WindTre, la quale, alla data della disdetta, sarebbe stata ancora nei termini per poter validamente eseguire l'operazione.

Conclusivamente, deve essere osservato che la disposizione contrattuale (accettata dall'utente con la stipula dello stesso) determina in 90 giorni dalla richiesta il termine massimo per il trasloco della linea. Per quanto riguarda la FAQ in materia di trasloco di linea presente sul sito Windtre, invocata in senso contrario da parte istante, deve rilevarsi che lo stesso tenore letterale dell'indicazione estrapolata dal sito internet ("*è consigliabile effettuare la richiesta 30 giorni prima della data in cui si desidera traslocare*") induce ad assegnare a tale FAQ una mera valenza orientativa della condotta del cliente interessato a traslocare la linea.

Per altro verso, in riferimento all'indicazione presente sul modulo di trasloco, parimenti invocata da controparte per invocare l'applicazione del termine inferiore per l'operazione di trasloco, va rammentato che l'indennizzo riconoscibile ai sensi dell'art. 4 del Regolamento è previsto per i casi in cui l'operatore non adempia ai propri oneri informativi verso l'utente sulle motivazioni del ritardo, ossia a quegli oneri informativi ai quali è tenuto conformemente alle condizioni generali di contratto e alla carta dei servizi applicabili al contratto sottoscritto con l'utente.

Da quanto precede, consegue che la presente istanza formulata da XXXXXXXXX non può essere accolta.

Deve pertanto essere disattesa l'istanza dell'utente.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXX nei confronti di WINDTRE s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.