

DELIBERA N. 48

XXX / WIND TRE SPA

(GU14/609149/2023)

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 08/11/2023

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante *“Approvazione dell’Accordo Quadro 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";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXX del 20/05/2023 acquisita con protocollo n. 0135625 del 20/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite della D.ssa XXX, contesta quanto di seguito: *“A settembre 2021 la signora XXX ha stipulato un contratto con Wind Tre per la linea voce ed internet con addebito sul c/c. Il 02/12/2022 ha subito l'interruzione dei servizi (voce ed internet) senza nessun preavviso di sospensione o messa in mora o comunicazione da parte dell'operatore. Ella ha chiamato il servizio clienti ed è stata informata che la sospensione era dovuta alla morosità di una vecchia fattura, mai sollecitata. Il contratto è stato chiuso con perdita della numerazione e successivamente ha ricevuto la fattura con l'addebito delle penali e dei costi di disattivazione che ha contestato, senza ottenere soddisfazione.”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. la chiusura del contratto in esenzione spese
- ii. lo storno dell'eventuale insoluto ed il ritiro della pratica di recupero crediti
- iii. l'indennizzo per la perdita della numerazione

- iv. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami/segnalazioni effettuate
- v. l'indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020).

L'istante allega:

- Copia fattura n. F2300866595 del 12/01/2023 di € 234,87
- Copia reclamo via pec del 16/01/2023 e attestazione di avvenuta consegna

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“In data 28/09/2021 tramite rivenditore autorizzato veniva sottoscritta la Proposta di contratto n. XXX4295 (All. 1) per l'attivazione di una nuova linea telefonica di rete fissa associata ad offerta “Super Fibra” con modem in vendita abbinata e opzioni aggiuntive “Giga illimitati per le tue SIM”. L'attivazione della linea n. XXX1800 si completava sui sistemi Wind Tre in data 29/09/2021, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta. Wind Tre dà atto che la linea oggetto di doglianza risulta disattivata sui propri sistemi come dettagliatamente si vedrà più avanti, nella presente Memoria Difensiva. In rito. La quantificazione di indennizzi/rimborsi in 2.100,00€ avanzata dalla parte istante, ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS e successive modifiche), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, il Co.Re.Com adito potrà 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”. Il comma successivo, poi, precisa che: “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”. Ciò posto, anche alla luce della recente*

giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito. Come ut supra evidenziato parte istante lamentava "(...) in data 02/12/2022 ha subito l'interruzione dei servizi (voce ed internet) senza nessun preavviso di sospensione o messa in mora o comunicazione da parte dell'operatore. Ella ha chiamato il servizio clienti ed è stata informata che la sospensione era dovuta alla morosità di una vecchia fattura, mai sollecitata (...)" e, richiedeva in questa sede storni e indennizzi, quantificando la richiesta in euro 2.100,00 (cfr. Formulario GU14). Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Rispetto alla contestazione mossa da parte istante e, diversamente da quanto asserito "(...) in data 02/12/2022 ha subito l'interruzione dei servizi senza nessun preavviso di sospensione o messa in mora o comunicazione da parte dell'operatore. (...)" la convenuta rappresenta che la sig.ra XXX è stata spesso oggetto di contatti telefonici da parte del dipartimento preposto del credito, in merito ad una non regolarità della propria posizione amministrativa ancor prima, come si vedrà più avanti, del mancato pagamento delle fatture che hanno causato poi la risoluzione contrattuale, così come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta. E' bene precisare che, nonostante la modalità di pagamento prescelta da parte istante in fase di sottoscrizione contrattuale fosse l'addebito diretto in c/c bancario, la stessa modalità in data 23/03/2022 risultava revocata, non dalla scrivente convenuta, passando in modalità automatica bollettino postale per poi essere nuovamente autorizzata dall'istituto di credito a far data del 03/05/2022, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM)

della scrivente convenuta. Nonostante i contatti telefonici ricevuti dal reparto del credito, circa la propria posizione amministrativa e finanche con l'emissione del conto telefonico n. XXX8269 del 12/04/2022 (All. 2), la sig.ra XXX veniva informata sull'insoluto relativo al contratto; in data 12/10/2022, a seguito del mancato pagamento della fattura sopra menzionata e della fattura n. F2201148223 del 12/06/2022 (All.3), veniva predisposto l'invio della "RACCOMANDATA ELETTRONICA n. 22101404015485" di preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale, causato appunto dal messaggio fornito dall'istituto di credito "RID KO". Ovviamente la motivazione di revoca della modalità di pagamento da parte dell'istituto di credito non è e non poteva essere resa nota alla convenuta in ottemperanza al Codice della Privacy. La convenuta specifica che la Raccomandata Elettronica "tNotice" veniva inviata all'indirizzo XXX.com, come si evince anche dalla ricevuta di accettazione della Raccomandata. La convenuta precisa che l'indirizzo e-mail XXX.com era presente sui sistemi Wind Tre ed è il medesimo riportato sia nel contratto sottoscritto che nel fascicolo documentale della presente istanza di definizione (cfr. *Formulario Gu14*). Tale raccomandata, come risulta dal "Certificato Postale Forense" di seguito riportato, risultava consegnato e letto dal destinatario ben 3 volte dal 14/10/2022 ore 04:02 al 15/10/2022 ore 15:43. Si ricorda, che "tNotice" è un servizio di inPoste.it S.p.A., operatore postale con autorizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico, sottoposta alla vigilanza da parte di AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e alla verifica – ex post – di AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) per l'invio di raccomandate elettroniche con valore legale (ai sensi degli artt. 3, n. 36) e 43, co. 1, del Reg. UE n. 910/2014 (eIDAS), in quanto è un "servizio elettronico di recapito certificato" (a norma dell'art. 43, co. 1, Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, che abroga la direttiva 199/93/CE,) con un effetto giuridico con valore probatorio del contenuto della comunicazione inviata. La convenuta precisa, come già sopra specificato ut supra, di aver sollecitato più volte una situazione amministrativa non regolare tramite l'App e l'Ivr dedicato, prima dell'invio in data 12/10/2022 della

suddetta raccomandata di disattivazione. Di seguito, il print del sistema di Customer Relationship Management (CRM) di Wind Tre con le azioni di sollecito pagamento effettuate. Preme rilevare come sin dall'ordine di attivazione dell'utenza de quo la modalità di spedizione dei conti telefonici veniva inserito con invio all'indirizzo email della cliente. Per assurdo, pur volendo eccepire il fatto che la sig.ra XXX non avesse mai avuto conoscenza della sua situazione contabile, non poteva non sapere o conoscere le comunicazioni che Le venivano effettuate e ancor di più in data 27/10/2022 quando, a seguito di un contatto telefonico di sollecito di pagamento di cui sopra, è stata la stessa parte istante a promettere il pagamento dell'insoluto in essere pari ad euro 45.96, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta. La promessa di pagamento rimasta inattesa sui sistemi del Gestore ha comportato dapprima in data 09/11/2022 la sospensione amministrativa dell'utenza oggetto di doglianza e successivamente in data 02/12/2022 la sua cessazione. In data 02/12/2022 la sig.ra XXX a seguito di contatto telefonico al servizio clienti del Gestore, chiedeva informazioni circa l'importo insoluto e la modalità per poter effettuarne il saldo, disposizione che ad oggi non è mai stata registrata/contabilizzata sui sistemi WindTre, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta. In data 06/12/2022 a seguito di un nuovo contatto telefonico al servizio clienti, parte istante contestava la disattivazione della linea n. XXX1800 per ragioni amministrative e riferiva di non aver potuto effettuare il saldo per motivi tecnici. Alla luce di quanto sin qui emerso, non si comprende pertanto come oggi parte istante possa dolersi della fatturazione subita nonché della sospensione/cessazione dell'utenza oggetto di doglianza, richiedendo in questa sede e ancor prima con la presentazione presso codesto spett.le Corecom del Procedimento n. 602931/UG/2023 di una serie di storni e indennizzi. Preme rilevare come il Gestore non può rispondere per inerzia di parte istante. In assenza di una regolarizzazione della posizione amministrativa più volte richiesta a parte istante, ci troveremmo nella paradossale situazione per la quale l'utente avrebbe maggiore interesse a non effettuare la modifica richiesta per percepire maggiori indennizzi anche nell'eventuale perdita della numerazione. Preme sottolineare come la convenuta abbia

agito in ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 11 delle Condizioni generali di Contratto – Corrispettivi – Adeguamento prezzi – Fatturazione - Pagamenti (All. 7):

“(...) 11.2 Le fatture saranno emesse con cadenza mensile o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa. Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima. WINDTRE mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura via posta elettronica. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WINDTRE da qualsiasi responsabilità. In caso di mancata conferma per qualsivoglia motivo non dipendente da WINDTRE del recapito della fattura via e-mail, WINDTRE invierà al Cliente copia della fattura per posta ordinaria e si riserva la facoltà di revocare il servizio di recapito della fattura via e-mail ripristinando l'invio a mezzo posta ordinaria addebitando al Cliente i costi e gli oneri indicati sul sito www.windtre.it. Qualora il Cliente chieda che la fattura venga spedita a mezzo posta ordinaria, anziché visualizzata per via telematica, WINDTRE addebiterà al Cliente i costi e gli oneri indicati sul sito www.windtre.it.; 11.3 Il pagamento delle fatture emesse da WINDTRE dovrà essere effettuato per l'intero importo. In caso di contestazione, tuttavia il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 23 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 11.7; 11.4 In caso di pagamento parziale, fatta salva la precedente ipotesi di contestazione parziale della fattura, WINDTRE potrà dare corso a quanto indicato dall'art. 16 che segue; 11.5 In ogni caso di ritardo nei pagamenti sulle somme non corrisposte potrà essere applicata una somma determinata secondo quanto previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni) e successive modificazioni ovvero un importo a titolo di penale per ritardato pagamento pari: a) al 2% dell'importo indicato in fattura e

rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure b) al 5% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dopo il 15° giorno solare dalla data di scadenza. Qualora il Cliente abbia effettuato con regolarità il pagamento di almeno 3 (tre) fatture consecutive e ritardi il pagamento della fattura successiva per non più di 15 giorni solari rispetto alla relativa data di scadenza, la penale per ritardato pagamento di cui sopra non verrà applicata. In caso contrario (vale a dire se il ritardo si protrae oltre il 15° giorno), la penale per ritardato pagamento sarà pari al 5% dell'importo indicato in fattura rimasto insoluto. Gli importi di cui sopra saranno addebitati da WINDTRE nella prima fattura utile successiva a quella che, in tutto o in parte, risulta insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale la penale sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente; 11.7 Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, WINDTRE potrà altresì sospendere l'erogazione dei Servizi, previo apposito avviso di almeno 40 (quaranta) giorni da comunicarsi al Cliente tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o modalità equipollente. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del Servizio, WINDTRE si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del Servizio a copertura dei costi sostenuti. La convenuta specifica che, nel momento in cui l'istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre per l'attivazione della linea de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di Contratto" e tutti gli Allegati. A sostegno di quanto finora evidenziato, la Delibera AGCOM n. 11/22/CONS, riporta: "...] non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante [...] in quanto, tenuto conto della condotta tenuta dall'istante, non si ritiene che la sospensione e la cessazione dell'utenza in questione, con conseguente perdita del numero, siano stati causati arbitrariamente dall'operatore che deteneva la numerazione. In particolare, la Sig.ra C. ha sospeso d'emblée il pagamento delle fatture emesse da Wind Tre S.p.A. [...]. Wind Tre S.p.A., d'altro canto, ha adempiuto correttamente agli oneri informativi di competenza, preavvisando opportunamente l'utente dell'imminente sospensione prima e della cessazione poi. La Sig.ra XXX,

tuttavia, ha deliberatamente ignorato le comunicazioni di Wind Tre S.p.A., senza neanche informare l'operatore del disservizio in corso affinché potesse adoperarsi per risolverlo, concorrendo così alla causazione della perdita del numero di cui si duole. In relazione a tanto, constatata la correttezza della condotta posta in essere da Wind Tre S.p.A., in ossequio al criterio civilistico di cui all'articolo 1227 del codice civile, non si ritiene di riconoscere l'indennizzo richiesto dall'istante a titolo dell'articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi." Si richiamano a tal proposito anche il Provvedimento Corecom Veneto n. 190759 del 29 maggio 2020 e la Determina Direttoriale n. del 11/06/2019 del Corecom Puglia secondo cui "la sospensione amministrativa e la conseguente cessazione del servizio sono intervenute in conformità alle Condizioni di Contratto che disciplinano il servizio fornito dall'odierna convenuta.... Il comportamento tenuto dal gestore, valutato sulla base degli esiti dell'istruttoria, non si configura quale inadempimento e, pertanto, non pone in capo all'utente il diritto alla corresponsione degli indennizzi richiesti, in merito alla cessazione del servizio voce e adsl. In particolare, la documentazione in atti e le dichiarazioni rese non chiariscono il motivo del mancato pagamento integrale delle fatture, né, tantomeno, emergono evidenze di contestazioni" Va da sé che non solo viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa): l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Premesso quanto sopra si richiama la Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se

dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. Per mera completezza difensiva, inoltre, la convenuta evidenzia che la sig.ra XXX non ha presentato alcun procedimento d'urgenza GU5 per la sospensione, prima, e disattivazione dopo, dell'utenza per problemi amministrativi. Sul punto è bene richiamare la Delibera N. 8/2021 dove il Corecom Emilia Romagna ha rigettato le richieste avanzate nel formulario in virtù dell'assenza di un'istanza ex art. 5 “[...] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verificano sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza [...]. Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, [...] a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo [...]”. Da

quanto fin d'ora rappresentato e provato, risulta quindi evidente il venir meno dell'interesse della parte istante nei confronti di Wind Tre. Nel caso di specie, l'inerzia ravvisabile nel mancato pagamento delle fatture e dopo, nel perpetrare lo stesso sterile atteggiamento di morosità, arrivando alla sospensione e alla cessazione del servizio anche a fronte degli avvisi ricevuti, integra certamente gli estremi di un inadempimento contrattuale. Appare, a questo punto, innanzitutto doveroso porre all'attenzione del giudicante circa le pretese attoree che risultano del tutto infondate, e per niente circostanziate e sull'evidenza dell'inerzia e del disinteresse della parte istante. Il Gestore dà atto tuttavia che, a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell'istante, nelle more del presente procedimento, ha predisposto l'indennizzo massimo previsto dalla propria Carta dei Servizi (All. 7) quale mancata risposta al reclamo del 16/01/2023 e depositata agli atti. L'importo di euro 100,00 verrà erogato tramite bonifico bancario sull'IBAN intestato all'istante ed indicato nel fascicolo documentale della presente definizione. N.B.: si comunica a questo Ill.mo Corecom che il succitato rimborso non è ancora disponibile/visibile sui sistemi di Wind Tre, pertanto, sarà cura del Gestore esibirne le prove nel fascicolo documentale non appena possibile, e comunque in occasione dell'udienza di definizione. Avendo il Gestore già riconosciuto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Alla luce di quanto emerso e per i motivi sopra esposti, le richieste avanzate dalla parte istante, risultano palesemente e chiaramente destituite di fondamento anche in merito alla richiesta relativa al rimborso da art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (Legge di Bilancio 2020). La norma richiamata, invero, ha ad oggetto l'attribuzione di una penale che viene riconosciuta solo in seguito ad errata fatturazione, peraltro, relativa ad ipotesi tassative descritte dall'articolo stesso. Nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore

interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro (art. 292). Inoltre, il gestore ovvero l'operatore interessato provvede al rimborso delle somme indebitamente percepite o comunque ingiustificatamente addebitate e al pagamento della penale ai sensi del comma 292 attraverso, a scelta dell'utente, lo storno nelle fatturazioni successive o un apposito versamento, entro un termine in ogni caso non superiore a quindici giorni dall'accertamento ovvero dal riscontro positivo alla dichiarazione autonomamente trasmessa dall'utente (art. 293). Da una lettura delle disposizioni risulta evidente che la penale riguardi fattispecie in cui venga contestata l'emissione di fatture per accertati errori nella contabilizzazione dei consumi, dei conguagli ovvero ipotesi in cui vengano addebitate spese non giustificate richieste all'utente a titolo di consumi servizi e beni non dovuti. Tale penale viene riconosciuta, quindi, in ipotesi di erronea fatturazione e comunque laddove risulti un accertamento da parte dell'autorità, ovvero laddove l'illegittimità della condotta dell'operatore risulti documentata con apposita dichiarazione da parte del richiedente. In tali casi, il consumatore ha diritto ad ottenere il rimborso della somma non dovuta ed eventualmente pagata ed il riconoscimento di una penale pari al 10% della somma contestata e comunque in misura non inferiore a 100 euro. L'interpretazione per cui la penale introdotta con la legge del 27 dicembre 2019, n. 160 trova applicazione esclusivamente in materia di errata fatturazione è supportata non solo dal tenore letterale della norma in esame, ma risulta anche coerente con la volontà del legislatore. Sebbene il significato preciso che si evince dalla formulazione della norma considerata non lasci spazio a dubbi sull'ambito di operatività della stessa, per completezza si rileva che la rubrica sotto cui era posto l'emendamento al disegno di legge di bilancio n. 1586 (proposta di modifica n. 31.0.3), con il quale è stata inserita la penale di cui agli artt. 292 e ss. del testo definitivo, recava una formula dal seguente tenore: "Disposizioni a tutela degli utenti in materia

di errata fatturazione per l'erogazione di energia elettrica, gas e acqua e per la fornitura di servizi telefonici, televisivi e internet". Facendo, quindi, ricorso ai lavori preparatori, su cui è impressa l'intenzione del legislatore, si può chiaramente cogliere la ratio legis della norma de quo: tutelare il consumatore contrastando il fenomeno delle fatture illegittime. Il presidio in cui si è tradotta la volontà del legislatore è dato, per l'appunto, dalla penale di cui agli artt. 292 e ss. della legge del 27 dicembre 2019, n. 160, il cui campo di operatività non può che essere delimitato dallo scopo in vista del quale la penale è stata introdotta, e cioè la deterrenza della fatturazione illegittima, condotta illecita che si esplica, ai sensi dell'art. 292, nelle seguenti casistica: "violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti". Soltanto nel caso in cui tali violazioni siano ravvisabili in una prassi di fatturazione illegittima, l'utente può richiedere la tutela introdotta dalle disposizioni normative esaminate. La tassatività della disposizione esclude, pertanto, il riconoscimento dell'indennizzo in ipotesi di disservizi telefonici e controversie nelle quali venga richiesto il relativo risarcimento del danno. Tale disposizione, inoltre, si applica a decorrere dalla data di entrata in vigore della legge 27 dicembre 2019 n.16, che per il comma 292 e 293 è fissata al 01 gennaio 2020, e non può avere efficacia retroattiva, cioè non può estendere la sua efficacia a fatti, atti o eventi verificatisi anteriormente alla sua entrata in vigore. In merito alla richiesta di indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 la stessa Autorità si espressa con la Delibera AGCOM n° 319/20/CIR), non accogliendo la richiesta di indennizzo "[...] in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, prevedendo che l'utente abbia diritto a ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro. Nel caso di specie, non si controverte di errate

fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in presenza di un disservizio tecnico occorso sulla linea telefonica, pertanto, estraneo alla predetta previsione normativa [...]”.Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. L’istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 45,96 di cui si richiede il pagamento. Nella denegata ipotesi di accoglimento anche parziale delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società Perché l’Autorità Voglia: In rito dichiarare inammissibile l’istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l’udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4.”.

L’operatore allega:

- Proposta di contratto
- Fattura W2210178269 del 12/04/2022 di € 22,98
- Fattura F2201148223 del 12/06/2022 di € 22,98
- Raccomandata di preavviso di sospensione e cessazione del servizio
- Ricevuta di accettazione raccomandata
- Certificato Postale Forense
- Condizioni Generali di Contratto
- Carta dei Servizi

3. Le repliche dell’istante

A fronte delle memorie presentate da Wind Tre S.p.a., l'istante ha depositato le proprie controdeduzioni replicando: *“In riferimento alle memorie presentate da Wind Tre spa, relative alla controversia di cui all’oggetto, si replica come segue: - in data 28/09/2021 la signora XXX ha stipulato un contratto con Wind Tre relativo alla numerazione fissa XXX1800 scegliendo come metodo di pagamento il RID; - tutto è andato bene per un anno e mezzo, fino al 23/03/2022 quando a seguito del mancato aggancio del RID riconducibile ad un problema tecnico dell’operatore; - infatti il 03/05/2022 il RID veniva riautorizzato “automaticamente” senza l’intervento della signora XXX presso l’istituto bancario; - si precisa che la scrivente Associazione ha riscontrato numerosi casi di disallineamento del RID in quel periodo, da parte di Wind Tre; - nonostante la regolarizzazione del metodo di pagamento dal 03/05/2022 la fattura n. W2210178269 emessa il 12/04/2022 con scadenza 12/05/2022 non viene addebitata sul c/c per “colpa” dell’operatore che continuava ad avere problemi tecnici sui sistemi; -anche la fattura successiva, n. F2201148223 emessa il 12/06/2022 con scadenza 12/07/2022, non viene addebitata continuando a persistere il problema tecnico del gestore; - la situazione torna alla normalità da settembre 2022 quando gli addebiti sul c/c riprendono in modo regolare non risultando più fatture insolute; - il 02/12/2022 ella subisce la sospensione dei servizi e chiama immediatamente il servizio clienti per sanare il debito come affermato anche dall’operatore; - La volontà di pagare della signora XXX è riportata nella memoria nella parte in cui si afferma che la signora in data 06/12/2023 contatta il servizio clienti e dichiara di non aver potuto effettuare il pagamento per motivi tecnici riconducibili ai sistemi gestionali di Wind Tre; - in data 16/01/2023 la signora XXX contestala la fattura di chiusura e la disattivazione del numero con pec ed il gestore non ha fornito nessuna prova di un riscontro a tale reclamo. Alla luce di quanto esposto si torna a chiedere quanto già formulato nel GU14 rigettando in pieno le memorie fornite dall’operatore Wind”.*

4. Le repliche dell’operatore

Entro il termine previsto dall’art. 16, c. 2 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 203/18/CONS e ss.mm.ii., il gestore ha contro dedotto

alle repliche dell'istante, dichiarando: *“In relazione alle eccezioni sin qui mosse da parte istante, Wind Tre specifica che il mancato aggancio RID o il mancato pagamento di alcune fatture, diversamente da come asserito da controparte nelle proprie Memorie di Replica, non è da ricondursi a motivi tecnici del Gestore. Nei propri scritti difensivi Wind Tre dà atto di aver edotto più volte la sig.ra XXX circa l'irregolarità della propria situazione amministrativa e, nonostante la stessa ne fosse a conoscenza, nessuna azione veniva attuata per regolarizzare la propria posizione contabile. Preme rilevare che, secondo quanto stabilito dalle stesse Condizioni Contrattuali accettate e sottoscritte dalla sig.ra XXX, se si sceglie il pagamento con addebito diretto sul c/c, i documenti di debito come appunto le fatture vengono inviati presso la Banca indicata con la dicitura “Regolamento s.b.f.” E' onere pertanto del cliente verificare il salvo buon fine dei pagamenti dallo stesso autorizzati presso il proprio istituto di credito. Come ben specificato nelle proprie Memorie Difensive, il Gestore per motivi di privacy non può conoscere le motivazioni del mancato buon esito dei pagamenti ma, come attuato, notifica al cliente lo stato della propria situazione amministrativa. E' bene rilevare come la volontà di voler effettuare il pagamento dell'insoluto da parte della sig.ra XXX avveniva ben oltre 6 mesi dalla scadenza della prima fattura non pagata, ovvero solo successivamente alla disattivazione della linea, nonostante la stessa fosse stata ampiamente informata attraverso diverse modalità. Seppur vero che in data 16/01/2023 la sig.ra XXX inviava una pec al Gestore per contestare la fattura di chiusura e la disattivazione del numero e la stessa pec non risultava riscontrata, nelle proprie Memorie Difensive la scrivente società ha dato atto che nelle more del presente procedimento ha predisposto l'indennizzo massimo previsto dalla propria Carta dei Servizi nella misura di euro 100,00 a favore di parte istante che verrà accreditato a mezzo bonifico bancario sulle coordinate IBAN indicate nella presente istanza. Si rappresenta altresì come stabilito sempre nelle stesse Condizioni Contrattuali accettate e sottoscritte dalla sig.ra XXX che, in caso di recesso anticipato, l'importo residuo ancora dovuto (es. per apparati, contributo di attivazione, ecc.) verrà versato come scelto dalla cliente in “un'unica soluzione”. Si richiama altresì a riguardo quanto stabilito dall'art. 11. 8 delle Condizioni*

Contrattuali: “Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 giorni dall’avvenuta sospensione, WINDTRE potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell’art. 1456 cod. civ. salvi eventuali ulteriori rimedi di legge. In tal caso, al Cliente sarà inoltre addebitato un importo pari ai costi sostenuti da WINDTRE per la cessazione della linea, così come specificato nell’articolo 15.3, fatto salvo il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno”. Alla luce di quanto sin qui nuovamente rappresentato e precisato, non si ravvisa e si declina ogni responsabilità della convenuta nei fatti cui è chiamata in causa. Voglia pertanto l’Autorità adita rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.

5. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l’istante lamenta l’illegittima interruzione amministrativa, a far data dal 02/12/2022, dei servizi voce e dati relativi alla propria utenza fissa n. XXX1800 e la successiva perdita della numerazione per morosità, mai notificata dal gestore con atti o comunicazioni prodromiche. Chiede, pertanto, la chiusura del contratto in esenzione spese, lo storno dell’eventuale insoluto, il ritiro della pratica di recupero crediti, l’indennizzo per la perdita della numerazione, l’indennizzo per la mancata risposta ai reclamo e l’indennizzo previsto dall’art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020), quantificando tutto in un importo globale pari ad € 2.100,00.

In atti l’istante deposita (unicamente) la fattura di chiusura emessa dal gestore in data 12/01/2023 per un importo di € 234,87 e la corrispondente contestazione inviata tramite pec al gestore medesimo il 16/01/2023.

In via preliminare, il gestore, nelle proprie memorie difensive, solleva anzitutto un’eccezione di improcedibilità in quanto, secondo la propria interpretazione, la richiesta indennitaria, quantificata dall’istante in € 2.100,00, assurgerebbe, in concreto, ad una richiesta di risarcimento danni, non contemplata in quanto tale tra i poteri di

pronuncia del Corecom in base all'art. 20 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 203/18/CONS e ss.mm.ii..

L'eccezione suddetta non si ritiene meritevole di accoglimento in quanto non risulta formulata dall'istante una richiesta di risarcimento danni, né espressamente né in via indiretta.

Nel merito, il gestore contesta la dichiarazione dell'istante relativamente all'asserita mancata informativa ricevuta in ordine alla presenza di insoluti e, dunque, al mancato preavviso di sospensione dei servizi antecedente la cessazione definitiva dell'utenza. In proposito Wind Tre dichiara di aver informato già molto tempo prima del distacco e in più occasioni la Sig.ra XXX, tramite servizio Clienti dedicato, della presenza di fatture insolute a causa della revoca della modalità di addebito automatico per il pagamento delle stesse in data 23/03/2022, poi riattivata dall'istituto di credito ma solo il 03/05/2022. Al riguardo il gestore allega ai propri scritti difensivi: lo screenshot relativo allo storico delle interlocuzioni telefoniche avute con l'istante, registrate a sistema in 'inbound' dall'11/03/2022 al 09/09/2022; la fattura del 12/04/2022 di € 22,98 nella quale era indicata la presenza, alla data del 16/03/2022, di pagamenti irregolari, l'impossibilità ad effettuare l'addebito automatico come sistema di pagamento prescelto dall'istante e l'invito, pertanto, a procedere con il saldo dovuto tramite bollettino postale; la fattura del 12/06/2023 di € 22,98 contenente pari contenuto informativo rispetto alla precedente; copia della nota datata 12/10/2022, avente ad oggetto "Preavviso di sospensione e cessazione del servizio – Centro di fatturazione P1119532356" relativamente al totale degli importi insoluti quanto alle predette fatture, pari ad € 45,96, trasmessa all'istante a mezzo raccomandata elettronica 'tNotice' in data 14/10/2022 e consegnata alla mail della destinataria in data 15/10/2022.

Inoltre, stando sempre alla narrazione dei fatti ed ai corrispondenti print di sistema prodotti dal gestore, l'istante in data 27/10/2022, a seguito di ulteriore sollecito di pagamento ricevuto telefonicamente dal servizio clienti, avrebbe promesso di effettuare il saldo dell'insoluto pari ad € 45,96 mai, tuttavia, in concreto avvenuto, tanto da generare in data 09/11/2022 la sospensione amministrativa dell'utenza ed in data

02/12/2022 la definitiva cessazione della stessa. Sempre il 02/12/2022, la Sig.ra XXX avrebbe contattato ancora una volta il gestore per chiedere informazioni circa le modalità da seguire per il pagamento dell'insoluto ma, di nuovo, il gestore dichiara di non aver più ottenuto quel versamento. Infine, in data 06/12/2022 l'istante avrebbe contestato telefonicamente l'avvenuta sospensione amministrativa della linea XXX1800 e dichiarato di non aver potuto effettuare il saldo per motivi tecnici.

A fronte della descritta difesa prodotta in atti dall'operatore, parte istante replica confermando, sostanzialmente, l'avvenuta opzione espressa in sede di stipula del contratto relativamente al pagamento delle fatture a mezzo RID e dichiara: di non aver dovuto operare autorizzazioni per la riattivazione dello stesso in data 03/05/2022 il quale avrebbe ripreso a funzionare "automaticamente" in quella data; di non avere l'operatore, nonostante l'avvenuto ripristino della funzionalità del sistema di addebito automatico, prelevato nell'immediato l'importo delle due fatture insolute, di cui la prima avente scadenza al 12/05/2022 e la seconda al 12/07/2022; di aver riscontrato solo a partire da settembre la ripristinata correttezza contabile degli addebiti, sì da non risultare più fatture insolute a proprio carico; di aver, ciononostante, subito la sospensione del servizio il 02/12/2022 e di aver contestualmente chiamato il gestore per poter saldare il debito (che, quindi, di fatto risultava ancora presente!); di averlo nuovamente chiamato il 06/12/2022 per comunicare l'impossibilità tecnica al pagamento; di aver contestato con pec del 16/01/2023 la fattura di chiusura emessa e la disattivazione del numero e di non aver al riguardo ricevuto riscontro dal gestore.

Orbene, alla luce di tutto quanto sin qui sintetizzato, si evidenzia come, la mancata contestazione da parte dell'istante, in sede di repliche al gestore, in ordine all'exkursus complessivo da quest'ultimo operato nelle proprie memorie difensive circa le varie interlocuzioni avute con la sig.ra XXX, sia tramite servizio clienti che a seguito di invio di preavviso a mezzo raccomandata elettronica, per informarla nel tempo della presenza di insoluti, risulta ex se idonea a dimostrare la fondatezza delle dichiarazioni di Wind Tre e, per l'effetto, l'infondatezza delle richieste attoree alla luce della emersa

condotta omissiva da parte dell'istante rispetto ai plurimi inviti a saldare quanto risultato impagato.

Come noto, in caso di reiterato, mancato pagamento delle fatture incontestate e, dunque, di violazione del sinallagma sotteso al corrispondente rapporto contrattuale tra le parti, il gestore è legittimato a non erogare più il servizio pattuito e ad addebitare i costi di chiusura anticipata, non dallo stesso dipesa.

Per quanto precede, alla luce della mancata contestazione da parte dell'istante di quanto dal gestore chiesto in pagamento prima dell'emissione della fattura finale, le singole richieste di indennizzo formulate nel procedimento *de qua* risultano integralmente inaccoglibili ai sensi dell'art. 14, c. 4 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss.mm.ii.. In base alla citata norma, infatti, *“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”*. Sulla scorta di quanto riferito dal gestore e, come già detto, non contestato dall'istante, risulta dimostrato che quest'ultimo, ancorchè prontamente e in vario modo reso edotto dall'operatore della presenza di addebiti non andati a buon fine tramite RID, non ha proceduto al saldo delle relative fatture tramite pagamento con bollettino postale, né ha mai contestato la relativa debenza. La parte istante, dunque, ha posto in essere una consapevole condotta omissiva che ha generato la inevitabile conseguenza della sospensione amministrativa prima e la successiva disattivazione poi dell'utenza telefonica in proprio possesso. Tanto ciò è vero che, presso il Corecom, tra le altre cose, l'istante non chiede la riattivazione dell'utenza ma la disattivazione del contratto in esenzione spese.

Da tutto quanto sin qui delineato, riscontrato che la cessazione anticipata del contratto non risulta imputabile all'arbitraria volontà del gestore ma al mancato pagamento delle fatture scoperte da parte dell'istante, la richiesta di disattivazione del contratto in esenzione spese non risulta accoglibile. L'operatore, infatti, coerentemente a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto in atti depositate,

legittimamente risulta aver fatturato sia i costi di cessazione per € 22,00 sia quelli relativi alle 35 rate mancanti per l'acquisto del modem oggetto di contratto, per un totale residuo di € 209,65.

Le medesime ragioni legate alla rilevata condotta omissiva da parte dell'istante dal punto di vista della mancata operosità mostrata in concreto al fine di porre rimedio all'insoluto determinatosi a causa del mancato funzionamento del RID, piuttosto che avuto riguardo alla mancata contestazione delle corrispondenti fatture (che, pertanto, sono state ritenute corrette nel quantum dall'interessata), valgono, del pari, a non poter ritenere accoglibili le ulteriori richieste formulate in termini di storno dell'insoluto, ritiro della pratica di recupero crediti, indennizzo per la perdita della numerazione e indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020) per il caso della illegittima fatturazione.

Non accoglibile, infine, la richiesta di indennizzo per la mancata risposta all'unico reclamo effettuato, inviato via pec al gestore in data 16/01/2023 per contestare la fattura di chiusura del 12/01/2023, dal momento che il gestore nelle proprie memorie difensive ha evidenziato che: *“a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell'istante, nelle more del presente procedimento, ha predisposto l'indennizzo massimo previsto dalla propria Carta dei Servizi quale mancata risposta al reclamo del 16/01/2023”*. A seguito dell'udienza di discussione, invero, risulta in concreto corrisposto in favore dell'istante l'indennizzo automatico di € 100,00 mediante bonifico bancario andato a buon fine sul c/c della Sig.ra XXX e, rilevata la corrispondenza dell'importo erogato rispetto al massimale al riguardo previsto dal gestore nella Carta dei servizi prodotta in atti, risulta non replicabile un ulteriore indennizzo in favore dell'utente per la medesima fattispecie costituita dal mancato riscontro al reclamo.

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

DELIBERA

il rigetto integrale dell'istanza prodotta dalla Sig.ra XXX, per il tramite della D.ssa XXX, nei confronti dell'operatore Wind Tre SpA, per le motivazioni di cui in premessa.

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 dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, lì 8 novembre 2023

F.TO IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

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 ii.