

DELIBERA N. 12

**XXXX ZAURI / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/343608/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 09/03/2021;

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. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta 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 n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “*Proroga 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 e delle relative convenzioni*”;

RICHIAMATA la delibera del Corecom Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d'atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom, in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l'istanza di XXXX ZAURI del 23/10/2020 acquisita con protocollo n. 0439758 del 26/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta l'asserita indebita sospensione della propria utenza da parte dell'operatore convenuto.

In particolare nell'istanza di definizione presentata ha specificato quanto di seguito: "Il 14/7/2020, senza alcun preavviso, Wind ha bloccato la mia utenza (la situazione ad oggi non è cambiata), pretendendo una morosità che non esiste, come peraltro risulta anche dalle loro fatture: l'ultima pervenuta prima che il 6/8 io proponessi istanza di conciliazione (n° 314726 conclusa il 14/10 con il mancato accordo), non solo attestava come le altre la regolarità del pagamento dei conti precedenti ma addirittura concedeva uno sconto di 5 Euro quale Bonus fedeltà.

Riporto meglio il dettaglio cronologico dei fatti sul foglio "Appunti controversia 314726", che trasmetto con gli allegati in esso citati. Preciso qui che il Gestore continua a fatturare pur dopo la cessazione dell'udienza..”.

Negli appunti depositati fa presente che a seguito della richiesta di rimborso per la fatturazione a 28 gg., l'operatore comunicava con mail del 07/11/2019 che avrebbe provveduto tramite assegno emettendo la nota di credito per l'importo di euro 19,79 (euro 16,22 oltre IVA).

In data 01/02/2020 trasmetteva un reclamo sollecitando il pagamento della nota di credito. Con successiva mail l'operatore comunicava di riconoscere l'importo di euro 12,20 sulla fattura di prossima emissione e nel contempo rammentava il saldo della fattura di euro 19,79. Poiché non aveva ancora ricevuto l'importo riconosciutogli per la fatturazione a 28 gg., comunicava all'operatore la possibilità di compensare tale importo con quella della fattura da saldare oppure di procedere al saldo soltanto dopo aver incassato quanto dovuto.

Non ricevendo risposta procedeva con il pagamento dei conti successivi da febbraio a maggio che comunque attestato tutti la regolarità dei pagamenti.

Il 14/07/2020, senza preavviso l'operatore sospendeva l'utenza.

Nella stessa giornata inviava con pec la segnalazione chiarendo che non vi era nessun insoluto, che veniva reiterata il 20/07/20.

Soltanto in data 28/07/20 riceveva la fattura di giugno che provvedeva a saldare. Nel medesimo conto veniva attestata la regolarità dei pagamenti. In data 30/07 riceveva per Racc. A.R. un sollecito di pagamento con preavviso di risoluzione contrattuale per il mancato pagamento della fattura di euro 19,79, senza tuttavia ricevere nessuna risposta ai reclami trasmessi né l'assegno dovuto. Preso atto dell'impossibilità di dialogo, procedeva con lo spegnimento del modem ed esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione in data 06/08/2020.

Il successivo 18 agosto riceveva una nota da parte di Wind nella quale veniva comunicata l'impossibilità di accogliere la richiesta in quanto incompatibile con l'offerta sottoscritta. In base a tali premesse, l'utente chiede: i. Chiusura definitiva dell'utenza senza oneri; ii. Corresponsione di un indennizzo così come previsto dal "Regolamento procedure risoluzione controversie utenti/operatori di comun. elettroniche" all. A alla delibera 347/18CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che tenga conto del lungo periodo di indisponibilità dell'utenza fino a nuova installazione da parte di altro gestore.

Allega:

Appunti controversia; Comunicazione Wind in merito alla fatturazione a 28 gg.;

Mail Wind del 07/11/2019 in merito alla fatturazione a 28 gg.;

Nota di credito Wind din euro 19,79; Segnalazione mail del 01/02/2020; Mail Wind del 20/02/2020 di riconoscimento somma di euro 12,20;
Fattura di euro 31,99 del 22/01/2020; Mail Wind del 06/03/2020;
Segnalazioni del 24/02/2020, 09/03/2020;
fattura di euro 26,99 del 22/07/2020;
Preavviso di risoluzione contrattuale del 16/07/2020;
Risposta Wind del 18/08/2020; segnalazione del 11/10/2020.

Nelle controdeduzioni depositate nei termini ha precisato che: “sono creditrice verso Wind di € 19,79 (ristoro fatturazioni a 28 giorni) e debitrice di un identico importo (fattura gennaio 20 di € 31,99 al netto di € 12,20 per un disservizio);

- ho ricevuto improbabili istruzioni per il pagamento, per cui, considerata la perfetta identità delle contrapposte ragioni di credito, ne ho proposto la compensazione con pec del 24/2, ribadita il 9/3; nessuna risposta ma sui successivi conti telefonici Wind ha attestato, come effettivamente era, la regolarità dei miei pagamenti; • poi il 14/7 è avvenuta, inattesa, la sospensione del servizio, ingiustificata perché non connessa ad una reale morosità e non preavvisata (malgrado i maldestri tentativi di far sembrare il contrario);

- ho mosso immediate contestazioni con pec del 14/7 seguita da altra del 20/7, entrambe senza risposta ed il 6/8, ho presentato istanza di conciliazione. E' inconfutabile il mio diritto all'indennizzo, perché non sono morosa ed ho anche puntualmente pagato ben 5 fatture successive a quella incriminata; ho solo preteso che il gestore onorasse il suo pagamento della misera cifra dovutami. In realtà ho dubitato fin dall'inizio delle reali intenzioni di pagamento da parte di Wind, quando il 2/9/19 sono entrato nel sito del gestore per chiedere il ristoro ed ho letto l'invito a scegliere tra soluzioni alternative allo storno in fattura con l'annotazione "Ti ricordiamo che la tua scelta sulle modalità di restituzione dei giorni erosi non implica acquiescenza di Wind Tre alla delibera AGCOM n° 269/18/CONS ed alle precedenti sul medesimo tema", ancor più quando, proseguendo la navigazione per operare la mia scelta del ristoro in

fattura, ho letto che l'importo, determinato in € 16,22, sarebbe stato dilazionato fino ad un massimo di 24 mesi"; il dubbio è diventato convinzione quando il 7/11/19 ho ricevuto una mail che recitava "il ristoro previsto a seguito della sua richiesta sarà erogato con assegno"; ma su questo c'è da dire molto di più e tornerò sull'argomento. Tanto premesso, espongo alcune osservazioni sulla memoria difensiva di Wind seguendone la traccia.

La pretesa inammissibilità è pura esercitazione linguistica, perché il caso che ci occupa calza perfettamente con le previsioni dello specifico Regolamento AGCOM; viene poi citata la sola linea telefonica ma l'utenza comprende anche l'internet.

E' inutile il dilungamento sullo storno di costo di € 12,20 che riduce la fattura di gennaio ad € 19,79; nulla quaestio; se proprio vogliamo dirlo c'è poco merito del gestore che lo ha operato solo previa mia richiesta pec (per mancati ristori precedenti) ma - réddite quae sunt Césarís Césari - riconosco di aver apprezzato, occasione forse unica, la pronta adesione alla mia richiesta.

Non torno sull'argomento del mancato pagamento di € 19,79 e passo ad osservare che il contatto telefonico del 2/4, se c'è stato, non può essere un preavviso per datazione (troppo lontana dalla sospensione), per metodo (telefono) e per argomento (fosse stato un perentorio avrei reagito immediatamente con una pec, come fatto ad esempio circa un mese prima); la comunicazione datata 16/7 (cartaceo non firmato dal mittente) mi è pervenuta il 30, ben 16 giorni dopo la sospensione amministrativa e non avrei motivo di mentire poiché, non avendone firmato il ritiro, avrei potuto ignorarla e poi negarne la ricezione; più che altro trovo strano che un'azienda che ha quotidiani rapporti con Poste Italiane, quale titolare di un'affollata casella postale, affidi una missiva ad un vettore privato ma magari wind potrà smentirmi indicando il vettore ed esibendo la ricevuta; per pura accademia osservo poi che il 16 sarebbe comunque una data tardiva per un preavviso (che non solo, come indica il "pre", deve arrivare "prima" ma quel "prima" deve essere anche congruo, come dice lo stesso AGCOM); inoltre, non posso non notare che l'ordine cronologico citato dalla parte (2/4-16/7-14/7) vuol far sembrare la missiva antecedente al distacco.

Leggo che l'utenza è stata riattivata il 15/10 a conclusione del tentativo di conciliazione (che è fallito e non comprendo il nesso); lo sapevano solo loro ed io ho tutt'ora il modem spento, non avendone ricevuto comunicazione (in assenza della quale neanche lo riaccenderò ora); leggo anche che non ho chiesto la disattivazione del contratto; e perché mai avrei dovuto? Io sono vincolata al biennio contrattuale (più un ulteriore biennio per il modem, come verbalmente dettomi) e rispetto l'impegno se non ufficialmente liberata (ho comunicato alla parte, è vero, che avrei considerato l'interruzione quale recesso unilaterale, ma so che non posso operare in tal senso in autonomia senza rischiare di passare dalla parte del torto); né posso migrare ad altro gestore con un contenzioso in corso; quanto alle fatture emesse "dopo", non sono regolari fatture comprendenti un periodo di interruzione ma la pretesa di pagamento di un servizio non fornito e perciò destituite di ogni valore e comunque non rappresentano il motivo del contendere.

Arriviamo ora al punto nodale, perché Wind esce finalmente allo scoperto e dichiara di aver "allocato" la n.c. 911636310 di € 19,79 alla fattura W1911864033 di € 91,44; ergo, nelle loro intenzioni il mio credito non esiste più, io sono morosa ed il distacco è sacrosanto: assolutamente falso!

Lo avevo ipotizzato quando, nel presentare istanza per la risoluzione della presente controversia, ho riguardato un insieme di documenti dei quali non disponevo inizialmente (v. all. 15) ed ora capisco perché il gestore, che sa di aver fatto a dir poco un abuso, non ha mai risposto alle mie richieste ed ai miei solleciti.

Andiamo per ordine: → il 2/9/19 io richiedo direttamente sul sito Wind il ristoro ex delibera 269/18/Cons, indicato dal gestore in € 16,22 da stornare sul primo conto telefonico utile a partire dal bimestre successivo; → il 5/9/19 contesto a Wind la fattura di € 91,44 summenzionata perché inficiata da costi non dovuti ed il 19/9/19 presento un'istanza conciliativa al Corecom per la stessa e la successiva, non ancora emessa ma sicuramente inficiata dagli stessi costi (per inciso non ho chiesto indennizzi ma solo di pagare il giusto); → il 5/10/19 Wind emette la nuova fattura di € 140,44 (io l'acquisirò in prossimità della scadenza del 4/11/19) che, come anticipato, riporta ancora costi non dovuti; → il 17/10/19 il Corecom mi segnala che l'udienza è fissata al

13/11/19; → il 7/11/19 Wind mi comunica con mail che il previsto ristoro non sarebbe stato stornato in fattura ma con assegno, perché la linea è disattivata (ma è un pretesto, perché io ho solo sostituito il contratto adsl con un più performante fibra e sono ancora cliente e Wind lo sa perché le due fatture citate riportano entrambe addebiti sia per la vecchia che per la nuova utenza); → l'8/11/19, in pratica poche ore dopo la mail appena citata (che è pomeridiana) ed a cinque giorni dall'udienza, Wind emette una conseguenziale nota di credito di € 19,79 (a me è pervenuta molto dopo per p.o. senza lettera di accompagnamento ed ho appreso in quel momento che l'importo a me noto era da intendere +iva) e, senza farne comunicazione alcuna, la storna contestualmente su una fattura contestata ed oggetto di ricorso (vogliamo ancora chiamarlo soltanto abuso?) → il 13/11/19, in apertura di udienza, la rappresentante Wind dichiara di non voler entrare nel merito del contendere (anche questo lo comprendo ora, perché diversamente sarebbe stata costretta a parlare dello storno in fattura;), proponendo tout court di azzerare il sospeso (alias le due fatture citate) con il pagamento di € 100; non ho sottomano le fatture ma ricordo che sommano qualcosa più di duecento euro e che ne avevo stimato il dovuto più o meno intorno alla metà, per cui accetto senza indugi; poi il conciliatore mi dice che Wind ha voluto indicare una somma da inserire in verbale come sospeso ed io rispondo che non sono in grado di confermarla (ora so che era artatamente ridotta, ma nulla cambia) e che non mi importa, purché fosse certo che il pagamento richiesto estinguesse il sospeso (la registrazione dell'udienza docet).

Ad onta di quanto Wind dichiara, nel sospeso non rientrava la n.c. citata che non faceva parte del contendere e che solo Wind conosceva e non l'ha citata; piuttosto c'è da notare la totale malafede del gestore, che dapprima mi preavvisa un pagamento del mio credito a mezzo assegno e poi, quasi contestualmente (tutto palesemente preordinato) emette una nota di credito e, alla "chetichella", la porta in diminuzione della fattura sospesa, che adotta in udienza un escamotage per non doverne parlare, che ne custodisce il segreto per più di un anno evitando di entrare in argomento pur a seguito delle mie innumerevoli richieste (tutto ciò un colosso come Wind lo fa per € 19,79 e mi viene il sospetto che il destinatario del "grande sgarbo" non sia io ma l'Autorità).

Peraltro in assenza di una specifica comunicazione io non posso perdere il mio credito non sapendolo, sono ancora in attesa dell'assegno preavvisatomi con mail mai smentita, non sono morosa e ciò è certificato sulle fatture emesse dal gestore fin dopo l'interruzione del servizio e non credo ci sia nulla da aggiungere.

E pensare, in tutto questo bailamme, che se il gestore avesse stornato l'importo del mio credito sulla seconda fattura (come avrebbe dovuto essere e ce n'era tutto il tempo), avremmo sicuramente raggiunto lo stesso accordo, per quanto poc'anzi citato circa il sospeso ed il dovuto, estinguendo, in quel caso sì, anche il mio credito; d'altra parte il mio ricorso era nato più dall'esigenza di contrastare l'arroganza di un gestore che pretendeva di poter muovere a piacimento i fili dei burattini-utenti che non dal preciso rilevamento del costo maggiorato).

Concludo astenendomi dal fare commenti sulla dichiarazione di non responsabilità (rischiere di diventare scurrile) e dall'entrare nel merito della successiva disquisizione su norme regolamentari (che non ho avuto col contratto ma poco importa); ne appare forzato il riferimento alla situazione concreta, soprattutto quando cita il punto 11.9.

Quanto alla posizione contabile, nulla può consentire a Wind di fatturare un servizio non fornito; mi riconosco peraltro debitore di quota parte della fattura di € 31,99 emessa il 22/8 e scaduta il 21/10, che è relativa al mese di luglio, ma limitatamente al periodo 1/13 in cui ho fruito del servizio; sta a Wind ricalcolare l'importo ed inviarmi un bollettino aggiornato ed io onorerò il mio impegno ed in tal senso ho già inviato comunicazione al gestore con pec dell'11/10/2020, come sempre priva di risposta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle memorie depositate afferma quanto di seguito: parte istante contestava la sospensione della linea n. 0863XXXXX a far data del 14/07/2020 e chiedeva: "chiusura definitiva dell'utenza senza oneri e corresponsione di un indennizzo previsto dalla Delibera 347/18/CONS per il lungo periodo di indisponibilità dell'utenza e fino a nuova installazione da parte di altro gestore" cfr. Formulario Gu14).

Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalla linea de quibus 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. In data 24/06/2019 veniva attivata sui sistemi Wind Tre la linea n. 0863XXXXXX con offerta "Offerta Internet 100 in FTTC". In data 15/01/2020 a seguito di contatto da parte istante al servizio clienti circa un malfunzionamento della linea n. 0863XXXXXX o come meglio specificato una "assenza di portante", la convenuta prontamente effettuava le opportune verifiche tecniche con l'apertura di una pratica di assistenza tecnica (doc. 2 _ Print di sistema) che in data 20/01/2020 veniva restituito come "problema risolto" così come confermato dalla stessa parte istante a seguito di contatto telefonico effettuato (doc. 2 _ Print di sistema).

In data 24/01/2020 a seguito di contatto da parte istante al servizio clienti per segnalare un nuovo malfunzionamento della linea n. 0863XXXXXX, la convenuta prontamente effettuava delle prove tecniche in linea con la parte istante e accertava un problema di guasto all'apparato/modem (doc. 2 _ Print di sistema) che veniva sostituito in data 31/01/2020.

La convenuta in data 25/02/2020, relativamente al conto telefonico n. W2001746478 emesso in data 22/01/2020, provvedeva ad emettere in favore dell'utente l'indennizzo previsto da Carta dei Servizi mediante emissione della nota di credito n. 912514230 per l'importo di euro 12,20 a compensazione della suddetta fattura, come da print di sistema, comunicando altresì in pari data all'istante l'esito della gestione effettuata a mezzo e-mail all'indirizzo XXX@benizio.it come da print di sistem. e come comprovato dalla stessa documentazione inserita dalla sig.ra Zauri nel fascicolo documentale della presente istanza.

Nessun pagamento perveniva alla scrivente società per la suddetta fattura che rimaneva insoluta per un importo pari ad euro 19,79 e, nonostante la convenuta si fosse premurata di contattare la parte istante in data 02/04/2020 e non solo (doc. 2 _ Print di sistema) e avesse inviato comunicazione scritta in data 16/07/2020 di preavviso di

risoluzione contrattuale, come da documentazione prodotta dalla stessa sig.ra Zauri nel fascicolo documentale della presente istanza, l'utenza n. 0863XXXXXX veniva sospesa sui sistemi Wind Tre in data 14/07/2020, come da print di sistema. In data 15/10/2020 a seguito della conclusione del procedimento UG/314726/2020 presso Codesto Corecom e conclusosi con un verbale di mancato accordo del 14/10/2020, l'utenza n. 0863XXXXXX veniva riattivata sui sistemi Wind Tre, come da print di sistema.

Preme rilevare inoltre, come diversamente asserito da parte istante nella presente procedura che, nessuna richiesta di disattivazione contratto e/o migrazione verso altro OLO risultava mai pervenuta alla scrivente società che, conformemente a quanto previsto dalle stesse Condizioni generali di contratto (doc. 3) continuava, anche in caso di sospensione dell'utenza, ad emettere fatture per i servizi in consistenza.

Nonostante quanto sopra specificato, la convenuta dà atto di aver già predisposto in ottica esclusivamente di caring, lo storno della debitoria (come meglio si vedrà più avanti) ad oggi in essere relativamente al periodo di mancato utilizzo ovvero sospensione dell'utenza oggetto di doglianza. Avendo il Gestore già predisposto l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.mo Corecom adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che l'emissione delle note di credito delegittima la richiesta di indennizzi per "indisponibilità dell'utenza", formulate da parte istante per comportamento "concludente" del Gestore. Ultima ma, non meno importante precisazione riguardava quanto asserito da parte istante nella documentazione prodotta circa il fatto che la sua "morosità" fosse stata coperta da due antecedenti note di credito emesse a suo favore.

La convenuta specifica a riguardo che, una nota di credito era appunto quella emessa a storno della fattura n. W2001746478 come sopra meglio descritto, l'altra faceva riferimento alla nota di credito n. 911636310 di euro 19,79 emessa in data 08/11/2019 e veniva allocata alla fattura n. W1911864033 di euro 91,44 che risultava incassata per il solo importo residuo di euro 71,65, come da print di sistema.

Tale precisazione risultava doveroso in quanto solo per mera casualità si trattava di importi analoghi e comunque afferenti ad altra doglianza relativa ad altra utenza non oggetto del presente procedimento che trovava soluzione con precedente istanza UG presentata presso Codesto Corecom.

Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.

Preme sottolineare come la convenuta abbia agito in ottemperanza a quanto stabilito dalle stesse Condizioni generali di Contratto: In merito alla fatturazione il Cliente si impegna a corrispondere a Wind Tre i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto, così come previsto dall'art.11 delle Condizioni contrattuali: "(...) Il pagamento delle fatture emesse da WIND 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, WIND 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 Wind 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. 11.6 WIND dettaglierà al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture precedenti e il corrispondente ammontare dell'eventuale indennità di mora addebitata. 11.7 Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, WIND potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi. WIND garantirà in ogni caso le prestazioni previste all'art. 20.7. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del Servizio, WIND si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del Servizio a copertura dei costi sostenuti. 11.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 giorni dall'avvenuta sospensione, WIND 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 di disattivazione sostenuti da WIND per la cessazione della linea, così come specificato nell'articolo 15.3, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno. 11.9 Fermo restando quanto previsto dai precedenti artt. 11.5, 11.7 e 11.8, al fine di garantire il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di WIND, il Cliente autorizza quest'ultima a rivelarsi delle somme per cui sia risultato moroso o inadempiente sia sugli importi versati a titolo di garanzia per l'adempimento e/o a titolo di anticipo sulle chiamate ai sensi dell'art. 16, sia sugli importi versati in relazione ad altri Contratti sottoscritti con WIND". Per le ragioni sopra esposte le richieste avversarie non possono trovare accoglimento.

L'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di 179,74 relativamente al codice cliente 537316527 (doc. 4), di cui si richiede il pagamento.

Allega: Proposta di Contratto;

Print di sistema; Condizioni generali di Contratto;

Posizione contabile.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono accoglibili per le ragioni di seguito precisate.

La controversia ha per oggetto la contestazione dell'istante relativa all'asserita illegittima sospensione dei servizi voce e dati dal 14/07/2020, in quanto avvenuta senza preavviso.

Di converso l'operatore precisa di aver agito correttamente avendo provveduto a dare comunicazione all'istante della sospensione amministrativa dell'utenza per morosità e di averla riattivata in data 15/10/2020 a seguito della conclusione del procedimento UG/314726/2020 definitosi con un verbale di mancato accordo del 14/10/2020.

L'istante sulla avvenuta riattivazione dell'utenza ha affermato di aver non aver ricevuto nessuna comunicazione di avvenuta riattivazione e di non essersi potuto accorgere di ciò in quanto aveva scollegato il modem.

Preliminarmente si osserva come uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3, comma 4, delibera 179/03/CSP) sia quello che pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni".

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle

controversi tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'Allegato A della Delibera Agcom 353/19/CONS.

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: “1. Fermo restando l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, l’operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1:

a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento;

b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute.”.

A ciò si aggiunga per maggiore completezza che con l’art. 1, comma 291 della L. 160/2019 è stato espressamente previsto che: “i gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche hanno l’obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento.”.

È evidente che l’intento del legislatore, soprattutto nella specifica congiuntura economica e sociale che stiamo vivendo, è stato proprio quello di salvaguardare gli utenti nella fruizione dei servizi suddetti e metterli in condizione di poter saldare i propri debiti concedendogli un preavviso di 40 gg. da trasmettere con raccomandata AR prima di procedere alla sospensione dei servizi.

Dalla disamina della documentazione in atti deve ritenersi acclarato che l’istante ha subito la sospensione dei servizi voce e dati in quanto tale fatto non è stato smentito dall’operatore.

Nel fascicolo documentale, tuttavia, non risulta essere stata depositata dall'operatore convenuto documentazione attestante le comunicazioni trasmesse all'istante per sollecitarlo al pagamento degli importi insoluti ed il preavviso di sospensione secondo le disposizioni sopra specificate.

Va inoltre evidenziato che nel caso di specie dall'esame della documentazione in atti è risultato che la sospensione amministrativa sia stata eseguita a fronte di un debito dell'istante di euro 19,79 quale parziale residuo della fattura n° W2001746478 che l'istante peraltro aveva proceduto a contestare, in netta contrapposizione con quanto previsto dalle norme regolamentari Agcom sopra riportate, quindi senza la presenza delle uniche condizioni previste dal richiamato art. 5.

Ne consegue pertanto che la sospensione così come effettuata non può che essere considerata illegittima facendo sorgere in capo all'istante il diritto di vedersi riconosciuto il relativo indennizzo.

Nel caso di specie si applica l'art. 5 del Regolamento Indennizzi che prevede: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione".

Dalla disamina della documentazione in atti è acclarato che la sospensione dell'utenza è stata eseguita in data 14/07/2020 e che l'operatore ha proceduto alla riattivazione della stessa in data 15/10/2020.

Risulta inoltre che l'istante non si sia accorto di ciò in quanto aveva proceduto al distacco del modem. Pertanto ai fini del calcolo dell'indennizzo deve considerarsi quale dies a quo il 14/07/2020, data della la sospensione dell'utenza ed il dies ad quem il 15/10/2020, corrispondente alla data di riattivazione operata dal gestore.

Non può essere accolta la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo oltre la data di riattivazione del 15/10/2020 atteso che lo stesso se avesse mantenuto collegato il modem avrebbe potuto accorgersi dell'avvenuta riattivazione. In punto di diritto si richiama, a tal fine, l'art. 1227 del Codice civile che dispone che "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il

risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e le conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza".

La giurisprudenza maggioritaria e la dottrina sono concordi nel ritenere che il comportamento omissivo del danneggiato rilevante ai fini del citato articolo non è solo quello tenuto alla violazione di una norma di legge, ma più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza.

Per quanto sopra considerato, quindi, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di corresponsione di un congruo indennizzo, proporzionale al disservizio subito, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 di cui all'Allegato della delibera n. 73/11/CONS s. m. e i., pari ad euro 1.395,00 (milletrecentonovantacinque/00), così calcolato: euro 7,50 x 93 gg. di sospensione dal 14/07/2020 al 15/10/2020 x n° 2 servizi non accessori. Per le medesime ragioni l'operatore è tenuto ad annullare e non più esigere le fatture emesse in costanza di sospensione dell'utenza.

Tuttavia, in applicazione del principio del favour utenti, atteso che l'istante non ha usufruito di nessun servizio anche dopo l'avvenuta riattivazione dell'utenza, in applicazione del principio di equità di cui all'art. 84 del Codice delle Comunicazioni, si ritiene inoltre accogliere le richieste dello stesso volte ad ottenere l'annullamento integrale dell'insoluto in essere e la chiusura del contratto in esenzione spese.

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

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig.ra XXXXX Zauri nei confronti dell'operatore WindTre nei termini sopra evidenziati;

2. La società WindTre è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo all'annullamento integrale dell'insoluto in essere ed a procedere alla chiusura del contratto in esenzione spese impegnandosi ad annullare tutte

le fatture fino alla definitiva chiusura del ciclo di fatturazione, per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società WindTre è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma pari ad euro 1.395,00 (milletrecentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per sospensione o cessazione del servizio, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 di cui all'Allegato della delibera n. 73/11/CONS s. m. e i, per le ragioni sopra evidenziate

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.

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.

L'Aquila, 09/03/2021

F.to
IL PRESIDENTE
Dott. Ricardo Chiavaroli

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.