

**DELIBERA 202/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**S. Sxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/311784/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di S. Sxxx del 29/07/2020 acquisita con protocollo n. 0327474 del 29/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza di definizione l'istante, Prof. S. Sxxx, già cliente Wind Tre S.p.A., con un piano tariffario che prevedeva l'addebito automatico sulla carta di credito di Banca Fideuram, in data 25.10.2018 si rivolgeva al Servizio Clienti di Wind Tre S.p.A. (139), chiedendo il passaggio ad un piano tariffario più conveniente, ed attivando il servizio Unlimited Plus Azienda per le utenze voce nn. (+39) 335 67xxx e (+39) 335 78xxx. Si evidenzia, in proposito, che trattasi di utenze destinate ad uso professionale. In tale occasione, tuttavia, l'operatrice non riferiva al Prof. Simonazzi l'addebito dei costi di attivazione per ciascuna utenza per un totale complessivo di Euro 70,00 più Iva. Rilevato l'addebito de quo sul proprio conto, all'esito del saldo della fattura n. 1883212520 dell'8.11.2018, in data 06.12.2018, il Prof. Sxxx chiamava immediatamente il Servizio Clienti per avere informazioni sulla legittimità dell'addebito relativo ai costi di attivazione. Successivamente, in data 08.12.2018, l'istante trasmetteva un messaggio PEC al Servizio Clienti, chiedendo la verifica della fattura di cui sopra, nonché la trasmissione della registrazione vocale n. 101800478897 del 25.10.2018 relativa all'attivazione del servizio Unlimited Plus Azienda, al fine di tutelare i propri interessi, anche ai fini del rimborso di costi indebitamente attribuitigli. Tale richiesta, tuttavia, non otteneva risposta alcuna da parte di Wind Tre S.p.A.. A seguito di tale comunicazione, il Prof. Simonazzi riceveva invece, inaspettatamente, quanto immotivatamente, "solleciti di pagamento" di presunte di fatture scadute. Si ribadisce che l'istante aveva attivato il servizio di addebito automatico su carta di credito, quindi, tutte le fatture sono sempre state regolarmente pagate. L'istante, infatti, subiva, ingiustamente e senza alcun preavviso, interruzioni del servizio di telefonia mobile già dal mese di febbraio, che gli causavano notevoli problemi professionali legati alla sua irreperibilità. Il Prof. Simonazzi, pertanto, più volte contattava il Servizio Clienti al numero 139, al fine di ricevere spiegazioni in merito alle richieste di sollecito di pagamento, oltre che alle ingiuste sospensioni al servizio, senza ottenere mai, tuttavia, alcuna valida motivazione. E ciò, finché in data 18.02.2019 un'operatrice del Servizio Clienti rilevava che le richieste di sollecito inoltrate al Prof. Stefano Simonazzi erano state erroneamente indirizzate allo stesso, anziché al signor Luca Simonazzi. La stessa operatrice, rilevato il problema, rassicurava l'istante che tutte le richieste anomale a suo carico sarebbero state corrette e annullate. Nonostante ciò, in data 28.02.2019 e 05.03.2019 il Prof. Simonazzi riceveva nuovi solleciti di pagamento. Pertanto, in data 09.03.2019, inviava una nuova PEC al Servizio Clienti, rappresentando che, sin dall'inizio del contratto di fornitura del servizio di telefonia mobile TreBusiness, il saldo delle fatture era sempre avvenuto regolarmente e automaticamente a mezzo pagamento su carta di credito di Banca Fideuram. Invero, il Prof. Simonazzi documentava tutti i

pagamenti regolarmente avvenuti per gli anni 2017, 2018 e per i mesi di gennaio e febbraio 2019 e chiedeva, nuovamente, di verificare la correttezza delle richieste di pagamento e di annullare quanto ingiustificatamente addebitato alla propria utenza. Tuttavia, anche tale comunicazione non otteneva alcuna risposta. Nel mese di marzo, il Prof. Simonazzi subiva, senza alcun preavviso, una nuova sospensione del servizio. Pertanto, in data 19.03.2019 contattava il Servizio Clienti rappresentando la questione e in data 20.03.2019 inviava un'ulteriore PEC, con la quale diffidava il Servizio Clienti a procedere a nuove interruzioni del servizio e invitava la Wind Tre S.p.A. a provvedere alle verifiche già esplicitamente richieste con i messaggi PEC del 08.12.2018 e 09.03.2019 alle quali non aveva ottenuto riscontro. Ebbene, nonostante i vari reclami, in data 01.04.2019 veniva ingiustamente e definitivamente sospeso il servizio di telefonia mobile su entrambi i numeri telefonici. Inoltre, in data 16.04.2019 il Prof. Simonazzi riceveva comunicazione da Wind Tre S.p.A. con un presunto elenco di fatture insolute, delle quali però non riceveva copia conforme. Pertanto, in data 26.04.2019, con comunicazione trasmessa ancora una volta a mezzo PEC, il Prof. Simonazzi chiedeva la riattivazione del servizio per entrambe le utenze, ed invitava contestualmente il Servizio Clienti a trasmettere "copia conforme" delle presunte fatture insolute e a rispondere alle PEC del 08.12.2018 e 09.03.2019. Ovviamente, anche tale comunicazione non otteneva alcuna risposta. Ad oggi, il Prof. Simonazzi non ha trovato riscontro a nessuna delle pur numerose PEC inviate, pertanto non solo ha subito un comportamento immotivato e arbitrario, ma anche vessatorio. L'istante, infatti, nonostante le reiterate pertinenti richieste inviate al gestore di telefonia mobile, non ha ottenuto alcuna valida spiegazione del comportamento riservatogli da Wind Tre S.p.A., la quale, di contro, ha continuato a vessarlo con richieste e solleciti di pagamento infondati, ed ha inoltre irragionevolmente sospeso più volte il servizio di telefonia mobile, fino alla cessazione unilaterale e definitiva a partire dal 01.04.2019. Alla luce di quanto sinora esposto, è di tutta evidenza che la condotta assunta da Wind Tre S.p.A. ha causato evidenti danni all'istante, legati anche alla forzata irreperibilità telefonica. Lo stesso, infatti, impossibilitato ad utilizzare le utenze telefoniche, è stato costretto ad attivare un nuovo contratto con un altro gestore. Ad ogni modo, ad oggi, l'istante continua a ricevere da Wind Tre S.p.A. fatture in pagamento per un servizio di cui non sta usufruendo, comunque regolarmente saldate dal Prof. Simonazzi. L'istante chiede pertanto: 1) la risoluzione del contratto dal 01.04.2019, 2) lo storno delle fatture dalla data del 01.04.2019, 3) la restituzione delle somme pagate successivamente alla data del 01.04.2019 (639 euro), 4) il risarcimento del danno per il periodo di inattività del servizio 15 euro/giorno x 2 utenze (feb-mar 12 gg + dal 1° aprile al 30 giugno) 4) il ristorno delle spese legali 1500 euro.

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

Si costituiva Wind Tre Spa, deducendo che: "In data 25/10/2018 tramite il servizio clienti il sig. Simonazzi, come da lui stesso asserito nella presente istanza, accettava per entrambe le utenze oggetto di doglianza un cambio offerta verso il piano tariffario "Unlimited Plus Special". In data 08/12/2018 perveniva alla scrivente una pec di

reclamo dove parte istante reclamava quanto addebitato nella fattura n. 1883212520 del 08/11/2018 relativamente ai costi di attivazione della nuova offerta. A seguito di verifiche effettuate e nelle more del procedimento UG/140920/2019, la convenuta emetteva la nota di credito n. 1998004907, a storno di quanto fatturato in merito al contributo di attivazione. La suddetta nota di credito veniva compensata su una serie di fatture rimaste non saldate sino a quella data, 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.” Continua la Wind Tre Spa di aver più volte informato l'istante della posizione amministrativa irregolare, sia tramite lettere di sollecito di pagamento, sia attraverso i diversi contatti telefonici che il Gestore effettuava a riguardo, dove l'istante provvedeva in ritardo con pagamenti o continuava a non provvedere al pagamento delle fatture sollecitate. Relativamente alla sospensione amministrativa la convenuta deduce quanto segue: “Preme sottolineare pertanto, anche in merito alle sospensioni amministrative di cui parte istante oggi si duole, come la convenuta abbia agito in ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 18.3 delle stesse Condizioni generali di Contratto. La convenuta specifica inoltre che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati. Ne consegue che nessuna responsabilità possa ascriversi alla convenuta, anche in virtù del fatto che provvedeva comunque a cessare le utenze, in conformità alla volontà manifestata dall'istante e a rimborsare gli addebiti dai 30 giorni successivi all'ultimo utilizzo delle numerazioni.”

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può 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) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, si dà atto, in primo luogo, che è cessata la materia del contendere relativamente all'addebito dei costi di attivazione per complessivi € 70,00 per i quali la Wind Tre Spa ha emesso la nota di credito n. 1998004907 a storno di quanto fatturato in merito al contributo di attivazione. Relativamente alla sospensione delle utenze le stesse vengono ritenute illegittime, in quanto l'istante aveva provveduto tempestivamente a presentare reclamo in ordine ai solleciti pervenuti (Agcom Delibera n. 50/10/CIR). E' inoltre da considerarsi illegittima la sospensione delle utenze disposta dall'operatore sulla base dell'asserita morosità dell'utente, in realtà non sussistente. Nel caso di specie il saldo delle fatture è stato

onorato attraverso l'addebito sulla carta di credito dell'istante, ed appare evidente che l'inoltro dei solleciti di pagamento è imputabile unicamente all'omessa regolarizzazione della posizione contabile dell'utente da parte del gestore (Agcom Delibera n. 88/10/CIR). Nel caso di specie, le doglianze dell'utente in ordine all'indebita sospensione del servizio sulle linee ad esso intestate meritano accoglimento, atteso che, secondo quanto chiarito dalla Corte di Cassazione (sent. n. 23304/2007), la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento mediante le modalità prescelte dall'utente, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della bolletta. Pertanto, l'operatore avrebbe dovuto verificare le circostanze che avevano impedito l'effettuazione del pagamento mediante prelievo dal conto corrente bancario, prima di procedere al distacco della linea. Viceversa, la decisione di procedere al distacco della linea senza preventivamente eseguire i dovuti accertamenti in ordine ai mancati pagamenti, viola il principio di correttezza ex articolo 1175 c.c., nonché della buona fede nell'esecuzione del contratto, ex articolo 1375 c.c.. Alla luce di quanto sopra deve riconoscersi il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio. (Agcom Delibera n. 92/10/CIR). Appare pacifico che nulla l'istante doveva per il periodo successivo alla data del definitivo distacco della linea e che pertanto le fatture emesse dal 01/04/2019 dovranno essere rettificate con emissione nota di credito e restituzione delle somme. Si ritiene di dover accogliere anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, con applicazione del disposto di cui all'articolo 12 del Regolamento Indennizzi. Il tetto regolamentare ivi previsto, pari a € 300,00, si applica in quanto superiore al calcolo pro die. Spese di procedura quantificate in € 50,00 a carico dell'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. S. Sxxx nei confronti della società Wind Tre Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 639,00 per la rimborso delle somme addebitate all'istante successivamente alla data del 01/04/2019; € 1.545,00 a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti delle due utenze per giorni 103; € 300,00 quale indennizzo da "mancata risposta al reclamo". Il Gestore procederà interrompere il rapporto contrattuale con l'istante a far data dal 01/04/2019 e, pertanto, a chiudere il ciclo di

fatturazione da quella data oltre all'eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini