AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 268/2023/CRL/UD del 10/05/2023
A. R. Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/249705/2020)

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 A. R. Cxxx del 26/02/2020 acquisita con protocollo n. 0087832 del 26/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "A settembre 2018 decideva di recedere, dopo diversi anni, dal contratto mobile con Wind Tre. Successivamente riceveva fattura wind tre di chiusura con addebito penali per cessazione sim (???). Contestava il tutto a mezzo legale in data 15 febbraio 2019 senza ricevere alcun riscontro da parte del gestore. Ad oggi riceve solleciti di pagamento per somme non dovute". Con relative richieste: (i) storno insoluto; (ii) indennizzo per mancata risposta ai reclami; (iii) spese di procedura;

2. La posizione dell'operatore

La convenuta, in primo luogo, rileva "eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie in quanto l'istante non specifica la numerazione oggetto dell'odierna contestazione. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. In data 05/03/2018 veniva emessa la fattura n° W1804572157 con la quale la cliente veniva informata delle imminenti modifiche contrattuali e della possibilità di recedere senza sostenere costi nei 30 giorni precedenti al 05/04/2018. Si rileva che nessuna richiesta di recesso, ai sensi dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni, risultava pervenuta entro i termini utili, pertanto, la modifica contrattuale veniva intesa come accettata. Nel caso di specie solo in data 13/09/2018 la sim n° 32892xxx (doc. 2 PDC) veniva migrata verso altro gestore; non risultavano precedenti richieste di recesso o portabilità. In data 17/09/2018 il reparto del credito contattava la cliente per sollecitare il pagamento delle fatture rimaste insolute. In seguito al perdurare di una situazione amministrativa irregolare la scrivente convenuta provvedeva all'invio di un sms, di una lettera di sollecito di pagamento e di una lettera di preavviso di risoluzione contrattuale rispettivamente datate 11/12/2018, 18/12/2018 e 18/01/2019. In data 18/02/2019 perveniva una PEC con la quale l'Avv. Antonio Altomare, in qualità di rappresentate legale dell'istante, contestava gli addebiti presenti nella fattura n° W1817577615 nonostante fosse stata richiesta la cessazione della sim. Da verifiche del reparto preposto non risultavano presenti irregolarità; la fattura riportava correttamente gli addebiti relativi alla sim n° 3289530244 per la quale non risultava pervenuta alcuna richiesta di disattivazione e gli addebiti relativi al n° 32892xxx fino alla data del 12/09/2018, data di cessazione della sim per passaggio verso altro operatore. Pertanto, i costi riportati in fattura risultavano corretti e di competenza della cliente. In data 20/02/2019 veniva inviato riscontro, tramite mail, al

rappresentante legale e all'istante. Alla data odierna l'istante presenta un insoluto pari a 863,10 euro". In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. L'istante contesta l'emissione di fatture da parte dell'operatore successive al recesso dal contratto comunicato a settembre 2018. A detta dell'utente, tali fatture applicherebbero penali per cessazione sim. Nel formulario viene ricordato l'invio di una diffida legale in data 15.2.2019, depositata soltanto con la memoria di replica. Nel formulario si legge: "A settembre 2018 decideva di recedere, dopo diversi anni, dal contratto mobile con Wind Tre. Successivamente riceveva fattura wind tre di chiusura con addebito penali per cessazione sim (???). Contestava il tutto a mezzo legale in data 15 febbraio 2019 senza ricevere alcun riscontro da parte del gestore. Ad oggi riceve solleciti di pagamento per somme non dovute". L'istante, pertanto, chiede lo storno integrale dell'insoluto, oltre agli indennizzi per mancata risposta al reclamo, indennizzi vari e spese di procedura. Occorre evidenziare che l'istante nel formulario non indica correttamente il numero del codice cliente relativo al contratto a cui sono riferite le proprie contestazioni; dalla documentazione in atti, si evince una differenza tra il codice cliente inserito nel formulario (che è invece una parte del codice del mandato di pagamento). Il coretto codice cliente è quello indicato e riportato nelle fatture depositate (P1027613062). Lette memorie e repliche, se ne deduce quanto segue: a. Non sembra esserci alcun recesso da parte dell'istante in merito alla numerazione 32895xxx; b. Non sembra comprovata l'esistenza di alcun recesso da parte dell'istante in merito alla numerazione3289284365, in quanto la stessa in data 13.9.2018, come da schermate WindTre è stata oggetto di MNP verso altro operatore; c. Parte istante non ha depositato le fatture contestate (teoricamente le tre fatture riportate nella lettera di risoluzione contrattuale inviata da Wind a parte istante); parte istante avrebbe avuto l'onere di depositare la fattura contestata circa la presenza di costi successivi e penali; circostanza questa non avvenuta; d. la prima fattura successiva al passaggio verso altro OLO della numerazione 32892xxx, depositata da WindTre non riporta alcun costo che possa far presumere l'esistenza di qualsivoglia penale; e. oggetto dell'istanza è unicamente: 1. Inserimento costi/oneri/penali presenti in fattura; 2. storno relativo all'insoluto portato dalla lettera di risoluzione. Ogni altra questione non può essere affrontata, in quanto non oggetto del prodromico UG. Si ritiene, pertanto, di rigettare l'istanza per come formulata, in quanto non sussisterebbe alcuna disdetta/risoluzione/recesso depositata nel fascicolo documentale relativa alla numerazione 32895xxx; non sono presenti, nell'unica fattura depositata successiva al passaggio della numerazione 3289284xxx, costi relativi ad eventuali penali; le fatture indicate nella lettera di risoluzione (avente insoluto di € 210,85) per quanto innanzi sono interamente dovute. Da quanto emerge sia dalla memoria che dalla replica, effettivamente ad oggi (giorno del deposito delle repliche) il contratto Wind Tre relativo alla numerazione 32895xxx è ancora attivo, maturando

necessariamente degli insoluti (dei quali non è possibile discutere e giudicare nella presente istanza). In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, Wind Tre nella sua memoria ha inserito uno screenshot di una risposta inviata al legale di parte istante il giorno successivo all'invio del reclamo. Per quanto è dato capire, molto probabilmente, tra l'invio del reclamo ed il deposito dell'UG non sarebbero comunque trascorsi i 45 giorni per l'invio di una risposta da parte del Gestore. E per consolidata giurisprudenza Agcom, non è possibile in tal caso indennizzare per mancata risposta al reclamo.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il mancato accoglimento dell'istanza formulata della sig.ra A. Cxxx nei confronti della Wind Tre S.p.A. Spese di procedura compensate.

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 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023** **f.to**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini