

DELIBERA n°_1_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/514449/2022)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 13/01/2023;

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 il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS che modifica la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS di 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;

CONSIDERATO che il citato Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza del sig. XXXX XXXX del 03/04/2022 acquisita con protocollo n. 0112602 del 03/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo *istante, utente e/o cliente*, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore WIND Tre S.p.A. la mancata lavorazione della richiesta di recesso per la sim XXXXXXXXX e degli importi addebitati sul proprio c/c bancario nonché l'interruzione della linea mobile XXXXXXXXX e la mancata risposta ai reclami. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato quanto segue:

- in data 12/09/2021 di aver richiesto a mezzo pec, la disattivazione della linea mobile XXXXXXXXX;

- la Wind Tre S.p.A. non ha dato seguito alla richiesta fatta ed ha disattivazione in data 11/10/2021 un'altra utenza mobile a lui intestata la XXXXXXXXX ;

- di aver reclamato, sia a mezzo del Servizio Clienti che con missive pec, i disservizi ma di non aver ricevuto alcuna risposta;

- solo in data 20/10/2021, a seguito della richiesta del provvedimento d'urgenza, la WIND Tre S.p.A ha riattivato la sim XXXXXXXXX;

- ad oggi l'utenza mobile XXXXXXXXX è ancora attiva e continuano ad essere mensilmente addebitati sul proprio c/c bancario i relativi costi, anche aumentati.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

1) il danno patrimoniale e non patrimoniale e l'integrale rimborso delle perdite subite;

2) l'indennizzo per la disattivazione della sim XXXXXXXXX e dei costi sostenuti per la sua riattivazione;

3) la disattivazione dell'utenza mobile XXXXXXXXX;

4) il rimborso di quanto pagato per la sim XXXXXXXXX;

5) l'indennizzo per mancata lavorazione della disdetta/recesso fatta;

6) l'indennizzo per l'attivazione del servizio (New Basic 4,00 euro) dal mese di dicembre 2021 al mese di febbraio 2022;

7) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre S.p.A. di seguito solo *WIND, società e/o operatore*, nella memoria in sintesi, ha rappresentato quanto segue. In via preliminare ha eccepito l'inammissibilità della richiesta del danno formulata dall'istante, poiché ai sensi all'art. 20 comma 5 della delibera Agcom n. 353/19/CONS, questa non è la sede deputata ove richiederlo. Poi ed in riferimento al disservizio lamentato dal cliente ha dichiarato di aver ricevuto in data 12/09/2021 da parte dell'utente la richiesta di disdetta della sim XXXXXXXXX, tale numerazione però è risultata non essere intestata allo stesso poiché sui propri terminali, quella riferibile al medesimo era la XXXXXXXXX. Premesso ciò, nel prosieguo, ha ammesso che per un mero errore materiale in data 11/10/2021 ha proceduto alla disattivazione della sim XXXXXXXXX alla quale era abbinato il piano All Inclusive Gold, ovvero di un'altra numerazione intestata all'utente. Altresì, ha dichiarato di aver edotto l'utente, a seguito della segnalazione ricevuta, della modalità con cui lo stesso poteva recuperare la numerazione erroneamente disattivata. Ovvero, il medesimo doveva necessariamente acquistare una nuova sim sulla quale poi la scrivente avrebbe trascritto la numerazione erroneamente cessata. Nelle more che ciò accadesse, cioè in data 18/10/2021, l'utente ha presentato al Corecom l'istanza per la conciliazione

(UG/466829/202) e nel contempo la richiesta di un provvedimento d'urgenza (GU5/466835/2021). A seguito di quest'ultima richiesta fatta, la Wind in data 20/10/2021 ha riattivata l'utenza mobile XXXXXXXXX con abbinato il piano All Inclusive Gold ed il Corecom ha archiviato il procedimento in questione. In ultimo ha dichiarato che la sim di cui si discute è disattiva sui propri sistemi poiché in data 16/03/2022 è passata ad altro operatore, a richiesta dell'istante. Tanto premesso nel prosieguo l'operatore ha ribadito nonché documentato in atti, che per tale disservizio (errata disattivazione) in data 03/11/2021, quindi entro il termine dei 45 giorni dalla sua disattivazione, ha già indennizzato il cliente con una lettera di accredito pari ad euro di euro 150,00 seguita da assegno, ed ha ricordato, su tale operazione effettuata ed a sua favore, quanto indicato su tale punto, all'art. 2 della delibera Agcom n. 347/18/CONS. Mentre con riferimento al disservizio lamentato per la sim XXXXXXXXX (ritardata disattivazione), ha ribadito che solo con la presente istanza (GU14) l'utente ha formalizzato una conforme richiesta di disdetta. Infatti, sia in quella formulata in data 11/09/2021 che in quella formulata con l'istanza conciliativa (UG) il 18/10/2021, lo stesso ha indicato una numerazione errata della sim. Ed ancora ha significato che in quella fatta nella data del 25/11/2021 non ha allegato né il documento di riconoscimento né ha apposto la propria firma. Pertanto, la Wind, solo nel momento in cui ha ricevuto da parte dell'istante una conforme richiesta di disattivazione, ha cessato l'utenza mobile XXXXXXXXX ed ha stornato, dal mese di ottobre 2021 ovvero 30 giorni dopo la prima richiesta fatta come da CGC, tutti i costi addebitati ed ha emesso in favore dell'istante una nota di credito di euro 77,93 (settantasette/93). Proseguendo ha disquisito che nel caso in questione, non spetta alcun indennizzo in quanto si tratta di un'indebita fatturazione subita dall'utente che, come da consolidato orientamento dell'Autorità, trova il suo soddisfacimento con il rimborso o lo storno degli importi fatturati e non dovuti. (determina Agcom n. 49/15/DTI). Nel prosieguo ha altresì dichiarato che il cliente ha reiterato e più volte lo stesso reclamo a cui ha dato riscontro dapprima telefonico e poi con mail del 20/10/2021. Ulteriormente ha anche significato che l'istante comunque è stato edotto della riattivazione della sim sia in sede del provvedimento d'urgenza (GU5) nonché per *facta concludentia* (per riattivazione della sim). In conclusione dello scritto difensivo la società in causa, ha chiesto al Corecon il rigetto delle richieste formulate dall'utente in istanza, anche in considerazione di quanto documentato in atti al fascicolo per i disservizi lamentati.

3. Controdeduzioni della parte istante

L'utente, a mezzo del proprio legale di fiducia, ha reso repliche alle dichiarazioni della Wind, ed *in primis* ha chiesto al Corecom di non accogliere l'eccezione posta dalla parte in causa, sulla richiesta del danno (patrimoniale e non patrimoniale e delle perdite subite), poiché pertinente ai disservizi subiti e dovuta. Poi, nel fatto e nel merito, dei disservizi patiti ha argomentato quanto di seguito. Con riferimento alla richiesta di disdetta fatta per la sim XXXXXXXXX nella data del 12/09/2021 ha ammesso che, per un mero refuso ha indicato una cifra per un'altra (quella di 7 anziché 4) ma di aver sanato tale errore nella data del 25/11/2021 quando a mezzo pec ha sollecitato la disattivazione dell'utenza mobile in discussione. Proseguendo ha ribadito di aver inviato tale richiesta

a mezzo pec e priva del proprio documento d'identità, poiché tale modalità gli è stata indicata dagli addetti del call-center di Wind a cui il medesimo si era rivolto per avere la dovuta informazione. Inoltre ha dichiarato diversamente da quanto asserito dalla società in causa, che la linea mobile XXXXXXXX ad oggi è ancora attiva e che ad oggi i relativi costi vengono addebitati sul proprio c/c bancario come da documentazione in atti depositata; significando nel contempo gli incrementi mensili effettuati dalla Wind. Proseguendo ha anche contestato la nota di credito con data 10/05/2022 di euro 77,93 (settantasette/93) emessa dalla società in suo favore considerato che, nella stessa non è stata indicata la tipologia di disservizio per la quale è scaturita la sua emissione. Mentre e con riferimento alla errata disattivazione dell'utenza mobile XXXXXXXX ha significato che, nonostante i ripetuti reclami, la stessa è stata riattivata dalla Wind solo a seguito della richiesta di provvedimento temporaneo, quindi oltre il termine dei 45 giorni dai ripetuti reclami fatti. Anzi ha ribadito che le plurime segnalazioni inviate a mezzo pec nonché quelle effettuate telefonicamente al Servizio Clienti, e documentate in atti, sono rimaste tutte inevase. Nel proseguo e con riferimento all' indennizzo già erogato da parte della Wind ha significato quanto segue. *In primis* che la lettera di accredito emessa in suo favore ha la data del 09/11/2021 e non quella del 03/11/2021 indicata dalla società in memoria, ed ancora che l'assegno è stato emesso dalla società solo in data 26/11/2021. Inoltre ha dichiarato nonché documentato in atti che nella data del 06/12/2021 con pec ha contestato tale documentazione poiché nella nota di credito non è stata chiaramente giustificata la causale del disservizio per la quale è stata emessa e l'importo dell'assegno non è stato ritenuto congruo a fronte del disservizio patito. Inoltre ha ammesso di non aver, ad oggi, incassato l'assegno atteso che da informazione ricevuta dal Servizio Clienti sempre in data 06/12/2021, l'importo ivi indicato è relativo ad un altro e precedente procedimento instaurato contro la stessa Wind, ma relativo alla linea fissa. In conclusione dello scritto difensivo, considerato di quanto argomentato nonché documentato al fascicolo, ha ribadito la spettanza di tutte le richieste fatte in istanza.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, nei modi e nei termini, di seguito meglio indicati. In via preliminare, ed accogliendo l'eccezione posta dall'operatore, si devono dichiarare inammissibili le pretese risarcitorie formulate dalla parte istante e di cui al punto 1) atteso che, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità e pertanto del delegato Corecom, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria, così come espressamente indicato al comma 5 dell'art. 20, del Regolamento. Ancora in via preliminare risulta superata la richiesta di disattivazione dell'utenza mobile XXXXXXXX e di cui al punto 3) atteso che l'operatore ha dichiarato nonché documentato in atti, di aver disattivato sui propri sistemi nella data del 04/05/2022 l'utenza *de qua*. In ragione di quanto sopra, quindi è accolta la richiesta di rimborso e di cui al punto 4) significando al riguardo che tali importi risultano addebitati dall'operatore fino alla data del 01/06/2022 sul c/c bancario dell'utente come da probante documentazione agli atti depositata. Pertanto, la società è tenuta, se ciò non

è avvenuto, a corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 77,93 (settantasette/93) per i canoni pagati dall' 02/11/2021 alla data del 02/05/2022 oggetto di storno e documentati in atti con una nota di credito di pari importo, emessa in data 10/05/2022. Inoltre, la Wind è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 18,75 (diciotto/75) quale somme addebitato sul c/c bancario dell'utente e giustificato, solo in sede dell'udienza di discussione, come costo di recesso della sim ma non documentato in questa sede né menzionato nella memoria, con carico di emissione in favore dell'utente della rispettiva nota di credito. Mentre non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta/recesso fatta e di cui al punto 5) in quanto per la fattispecie di cui si discute, come da consolidato orientamento dell'Autorità e dei Corecom, l'interesse dell'utente è soddisfatto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto. Difatti, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità per l'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (delibera Agcom n.300/20/CIR; delibera Agcom n. 16/16/CIR e delibera n. 4/2021 del Corecom Umbria, etc). Parimenti, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 6) considerato che per il caso in esame e per la fattispecie in discussione, l'istante risulta già soddisfatto con il rimborso di cui sopra. Mentre in relazione alla richiesta di indennizzo per l'interruzione dell'utenza mobile XXXXXXXXX dalla data del 10/10/2021 fino alla data del 20/10/2021, data in cui la Wind a seguito della richiesta di provvedimento d'urgenza ha riattivato l'utenza in questione ed il Corecom ha archiviato il procedimento, si significa quanto segue. La società resistente, su tale richiesta, nel proprio scritto difensivo ha dichiarato nonché documentato in atti, di aver predisposto in favore dell'utente nella data del 09/11/2021 una lettera di accredito di euro 150,00 (centocinquanta/00) con specifica indicazione nella descrizione della stessa " *indennizzo* " nonché poi con l'emissione in data 26/11/2021 di un assegno postale di pari importo. L'utente, nei propri scritti ha significato di non aver mai incassato l'assegno emesso dalla Wind, così come confermato anche in sede dell'udienza di discussione, per due specifici motivi. *In primis*, poiché la somma riconosciuta dalla Wind nei propri confronti non è stata ritenuta congrua rispetto al disservizio patito ed in *secundis*, poiché da informazioni assunte tramite call-center, l'importo indicato nell'assegno postale è risultato essere relativo ad un altro procedimento che il medesimo aveva instaurato contro lo stesso operatore, ma per la propria linea fissa. Considerato che l'indennizzo di cui al Regolamento sugli indennizzi (art.5 comma 1, in combinato disposto con comma 6 dell'art.13 in quanto si discute di un'utenza mobile), richiesto dall'istante è risultato essere inferiore a quello dato dalla Wind ma non riscosso dal cliente, si dispone in accoglimento alla richiesta di cui al punto 2) e nel rispetto del principio del *favor utentis* un indennizzo di pari importo. Pertanto la Wind è tenuta a corrispondere all'utente l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) quale indennizzo per l'interruzione dell'utenza mobile XXXXXXXXX. Altresì, ed atteso il complessivo comportamento tenuto dall'operatore, lo stesso è tenuta a corrispondere all'utente un rimborso forfettario pari ad euro 15,00 (quindici/00) per l'acquisto di una nuova sim, sulla quale poi l'operatore ha trascritto la numerazione cessata per errore. Nel prosieguo risulta altresì accoglibile la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami e di cui al punto

7) atteso che dalla disanima degli atti al fascicolo è risultato che parte istante ha contestato e più volte, sia a mezzo call-center che a mezzo pec, la mancata cessazione della sim XXXXXXXXX nonché i costi che mensilmente gli venivano addebitati sul proprio c/c bancario. Considerato che il primo reclamo porta la data dell' 11/10/2021 (data che Wind ha preso in considerazione per effettuare lo storno delle somme addebitate) e che l'operatore non ha dato evidenza di riscontro entro il termine dei 45 giorni indicati nella propria Carta dei Servizi, ma solo nella data del 04/05/2022 quando ha disattivato sui propri sistemi l'utenza mobile in questione, spetta all'utente il massimo dell'indennizzo previsto. In ragione di quanto sopra, la società in questione è tenuta a corrispondere al cliente, ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2 del Regolamento sugli indennizzi, l'importo di euro 300,00 (trecento/00).

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXX XXXX, nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società WIND Tre S.p.A., è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento a corrispondere all'istante, secondo la modalità indicata in istanza l'importo complessivo di euro 483,75 (quattrocentottantatré/75), come meglio in preambolo evidenziato; nonché ad emettere in favore dell'utente la nota di credito relativa ai costi di recesso.
3. La società WIND Tre S.p.A., è altresì tenuta, se ancora ad oggi non ha provveduto, sempre entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo la modalità indicata in istanza, a corrispondere all'istante l'importo di euro 77,93 (settantasette/93) di cui alla nota di credito del 10/05/2022.
4. Di rigettare le ulteriori richieste fatte.

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.

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.

Palermo 13/01/2023

IL PRESIDENTE

