

DELIBERA N. 3/2024/DEF

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/WIND TRE (VERY
MOBILE)
(GU14/634261/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 15/02/2024;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX del 27/09/2023 acquisita con protocollo n. 0245302 del 27/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 27 settembre 2023 nei confronti di WindTre s.p.a. (di seguito, per brevità, anche solo l'Operatore), il XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX (di seguito, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), titolare delle utenze mobili nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX, contesta: 1) la difformità tra quanto pattuito e quanto fatturato dall'Operatore per i servizi di rete mobile; 2) continui disservizi sulle linee; 3) il blocco totale del servizio voce ed sms.

Sulla base di quanto lamentato, chiede: 1) il ripristino delle linee per consentirne la migrazione ad altro Operatore; 2) "lo storno totale di importi di disattivazione o penali di sim o linee eventuali fisse e lo storno parziale degli importi finora pagati"; 3) un indennizzo pari a € 1.500,00.

Precisa poi che la sim n. XXXXXXXX era stata comprata ad un'asta al costo di € 1.500,00 e quantifica le richieste formulate in complessivi € 3.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore, preliminarmente:

1) rileva l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente all'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate e pattuite, alla cessazione illegittima delle utenze e alla fatturazione emessa;

2) rileva l'inammissibilità delle richieste risarcitorie e di "ripristino delle linee al fine di riuscire a migrare verso altro operatore" (giacché entrambe esulano dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti);

3) eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione per carenza di legittimazione passiva, in quanto nessuna linea fissa intestata all'istante risulta configurata ed attestata sulla rete Wind Tre.

L'Operatore ricostruisce poi i fatti, già dedotti in istanza dall'Utente, come segue:

- in data 27/04/2021, l'Istante richiedeva l'attivazione del contratto n. XXXXXXXXXXXX per l'attivazione di una sim business ricaricabile con numerazione XXXXXXXX, in portabilità da altro operatore, con offerta tariffaria Super Unlimited;

- in data 08/06/2021, l'istante richiedeva l'attivazione del contratto n. XXXXXXXXXXXX per l'attivazione di una sim business ricaricabile con numerazione XXXXXXXX, in portabilità da altro operatore, con offerta tariffaria Super Unlimited;

- in data 14/06/2021 l'istante richiedeva all'assistenza clienti WindTre Business la modifica della numerazione per la sim dal n. XXXXXXXX al n. XXXXXXXX;

- in data 24/02/2022 perveniva la richiesta dall'istante di cambio piano tariffario per le sim con numerazione XXXXXXXX e XXXXXXXX verso il piano tariffario My Share Unlimited con l'opzione tariffaria Giga smart share;

- nessun reclamo risulta mai pervenuto dall'istante in merito alla fatturazione emessa e all'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite;
- l'istante provvedeva ai pagamenti delle fatture sempre in ritardo rispetto alle scadenze, malgrado gli avvisi e le comunicazioni inviate da WindTre;
- in data 06/12/2022 l'Istante richiedeva tramite consenso vocale un nuovo cambio piano tariffario per la sim con numerazione XXXXXX verso l'offerta tariffaria Super Unlimited al costo di € 17,99 mensili con acquisto del terminale Apple iPhone 14 Pro Max 128GB Black con codice IMEI n. XXXXXXXXXXXX nella formula della vendita rateizzata in 30 rate da € 39 + iva mensili;
- l'istante cessava di saldare le fatture a partire dalla n. XXXXXXXXXXX emessa in data 21/12/2022, anche per la parte relativa alle rate del terminale acquistato nella formula della vendita rateizzata;
- tra aprile e giugno 2023 il reparto del credito WindTre contattava più volte l'Istante per informarlo dell'insolvenza e sollecitare i pagamenti; inviava inoltre in data 04/04/2023 una lettera di preavviso di sospensione e cessazione dei contratti per morosità tramite PEC all'indirizzo e-mail XXXXXXXXXXXX;
- in data 18/07/2023, a seguito della persistente insolvenza delle fatture, le sim con numerazione XXXXXXXX e XXXXXXXX venivano cessate per morosità previa sospensione avvenuta in data 15/06/2023; veniva di conseguenza cessato anche il terminale con codice IMEI XXXXXXXX associato alla sim con numerazione XXXXXXXX mantenendo la rateizzazione del costo del terminale stesso come richiesto dall'istante nel consenso vocale di attivazione;
- solo in data 12/10/2023 l'istante presentava presso il Corecom Lombardia il provvedimento di urgenza protocollo n. GU5/637505/2023 richiedendo la riattivazione delle sim con numerazione XXXXXXXX e XXXXXXXX; WindTre confermava l'impossibilità della riattivazione, a cui seguiva il Provvedimento di rigetto del procedimento da parte del Corecom Lombardia.

Alla luce di quanto rilevato e riportato, l'Operatore chiede il rigetto integrale dell'istanza perché del tutto infondata in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità stabiliti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui all'all. A alla delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. (da qui in avanti indicato come Regolamento di procedura).

Preliminarmente, si rileva che l'Istanza ha ad oggetto unicamente servizi di rete mobile. Sempre preliminarmente si rileva la genericità e la scarsa chiarezza di quanto dedotto dall'Utente nonché delle richieste formulate. A tale ultimo proposito, la generica richiesta di indennizzo di € 1.500,00 dovrà eventualmente essere valutata alla luce di accertati inadempimenti dell'Operatore.

Quanto alla spesa di € 1.500,00, sostenuta per l'acquisto all'asta della sim n. XXXXXX, la stessa non potrà essere oggetto di rimborso dovendosi considerare l'eventuale (ma non esplicitata) richiesta in tal senso come avente natura risarcitoria e dunque esclusa dalle competenze di questo Corecom.

Tanto premesso, si ritiene che l'istanza non possa essere accolta neppure parzialmente. Invero, l'Utente non ha provveduto ad allegare alcuna documentazione a sostegno di quanto affermato: non solo non ha prodotto i contratti sottoscritti e le fatture ricevute da cui potere evincere l'asserita difformità tra quanto pattuito e quanto fatturato (la documentazione contrattuale e contabile è stata poi allegata dallo stesso Operatore e nulla ha evidenziato rispetto alle contestazioni mosse dalla parte istante), ma non vi è agli atti alcun reclamo/segnalazione dell'Utente volto/a a lamentare tale difformità. Si rileva inoltre che l'utente non ha esplicitamente contestato quanto affermato e documentato dall'Operatore nell'ambito del presente procedimento, con la conseguenza che, in applicazione del principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., le circostanze dedotte e documentate da Wind Tre risultano confermate e possono essere poste a fondamento della decisione.

Proprio alla luce di quanto dedotto dall'Operatore, non emergono profili di inadempimento o illegittimità nella condotta di quest'ultimo tali da legittimare, da parte dell'Istante, il mancato pagamento integrale delle fatture emesse per le utenze mobili oggetto di istanza. Emerge invece che l'Operatore, a fronte della morosità dell'Utente, abbia correttamente sollecitato i pagamenti e preavvisato dell'imminente sospensione e cessazione, in ossequio alle disposizioni regolamentari vigenti. Dunque, la parte istante risulta avere posto in essere una consapevole condotta omissiva che ha generato l'inevitabile conseguenza della sospensione amministrativa e della successiva cessazione delle due sim con il blocco del terminale acquistato a rate. A ciò si aggiunga che l'Istante ha adottato un comportamento negligente, concretizzatosi, come poco sopra sottolineato, nel non contestare le fatture e nel non effettuare alcuna segnalazione o richiesta di chiarimenti rispetto all'applicazione delle condizioni economiche pattuite. Tali condotte, considerate alla luce dell'exkursus complessivo operato dal Wind Tre nelle proprie memorie difensive, portano a non ritenere accoglibili le richieste relative allo storno dell'insoluto e al rimborso (anche solo parziale) di importi addebitati, nonché in merito ad un eventuale indennizzo.

Va del pari rigettata la richiesta di ripristino delle due utenze mobili (finalizzato a consentirne la migrazione ad altro gestore), giacché, come già evidenziato dall'Operatore nell'ambito della procedura d'urgenza (GU5/637505/2023) attivata nel corso della fase conciliativa, a causa del tempo ormai decorso dalla loro cessazione per morosità, le stesse non risultano più riattivabili.

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata dal XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX nei confronti di Wind Tre s.p.a. 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 15 febbraio 2024

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi