

DELIBERA N. 5/2024

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/610162/2023)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 15/03/2024;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 24/05/2023 acquisita con protocollo n. 0140546 del 24/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) riceveva una richiesta di pagamento relativa a canoni riguardanti una numerazione non più in godimento: XX, dal luglio 2020 al luglio 2022;

b) sono sempre stati ricevuti messaggi di rinnovo offerta mensile e la carta di credito è rimasta sempre collegata all'account;

c) le scadenze delle rate non pagate sono mensili e si riferiscono al periodo da luglio 2020 a giugno 2022, in parte prescritte come da legge di bilancio 2020;

c) le ultime 6 rate sono state regolarmente addebitate;

d) gli SMS ricevuti dal gestore confermano la regolarità della posizione ed il rinnovo dell'offerta;

e) non sono mai stati ricevute comunicazioni dal gestore circa mancati pagamenti, ma solo il sollecito del recupero crediti;

f) non si comprende il cambiamento delle date delle rate, passate dalle naturali scadenze 06/2020, 07/2020, 08/2020 e così via fino al 2022, al 15/07/2022, unica data per tutte le rate.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno dell'insoluto, ad eccezione delle rate non prescritte;

II) indennizzo per richiesta illecita di pagamento di rate prescritte.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) la n. XX veniva attivata in data 22/05/2010 con piano tariffario Pre Wind 12 RTG e cessava in data 20/12/2022;

2) innanzi al Corecom non è ammissibile la richiesta di risarcimento del danno, in quanto non di competenza;

3) il 23/10/2018 l'istante richiedeva la variazione del piano tariffario in All Inclusive Easy Pay con addebito mensile su carta di credito ed in data 19/06/2020, aderiva all'offerta Telefono Incluso che prevedeva l'acquisto rateale del terminale Oppo Find X2 Neo Black in 24 rate mensili di euro 17,08, cinque rate mensili di euro 14,99 ed una



rata finale di euro 15,04 addebitate direttamente sul metodo di pagamento scelto dall'istante;

4) il 09/07/2020 il signor Ferroni contattava il servizio di assistenza per modificare il metodo di pagamento prescelto a causa della scadenza della carta di credito su cui venivano eseguiti i prelievi mensili;

5) in pari data, dopo pochi minuti dalla richiesta già presentata dall'istante, perveniva una nuova richiesta di variazione della carta di credito relativa al Centro di Fatturazione n. P1071714051, che restava in stato "In attesa di Autorizzazione";

6) il 23/07/2020, in seguito ad ulteriore richiesta di variazione del metodo di pagamento effettuata dall'istante, sempre sulla stessa carta di credito, la scrivente convenuta inviava un SMS al numero XX, nel quale comunicava al signor XX la nuova modalità di pagamento dei suoi conti telefonici, cioè carta di credito, avente scadenza 09/2024;

7) in seguito alle variazioni del metodo di pagamento sopra indicati, richieste dall'istante in un breve lasso di tempo, si verificava un'anomalia di sistema che generava un blocco di fatturazione. In data 01/07/2022, in seguito alla risoluzione di tale anomalia di sistema che aveva generato il blocco di fatturazione, Wind Tre emetteva le fatture rimaste bloccate e non saldate;

8) e in data 21/07/2022, 10/08/2022 e 19/08/2022, Wind Tre contattava il cliente per fornire tutte le informazioni relative allo sblocco della fatturazione;

9) per ben 23 mesi l'utente non ha ricevuto addebiti di alcun genere, pur utilizzando correttamente il servizio, senza preoccuparsi di segnalarlo alla convenuta;

10) l'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi stabilisce che "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte";

11) la delibera 276/13/CONS, ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore;

12) l'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) prevede che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi";

13) nessuna contestazione risulta pervenuta alla scrivente né per il blocco di fatturazione né per altro, dimostrando un atteggiamento inerte e disinteressato, e contravvenendo ai principi di buona fede e correttezza;

14) in data 02/03/2023, in seguito al mancato pagamento delle fatture emesse in data 01/07/2023, la scrivente convenuta inviava e consegnava alla controparte un sollecito di pagamento ed il 6/5/2023 il cliente inviava una contestazione;

15) nel caso di specie, circa la prescrizione, potrebbe trovare applicazione l'art. 2948 n. 4 c.c., ma è necessario altresì tenere in considerazione gli atti interruttivi della prescrizione stessa, intervenuti ad esempio in data 02/03/2023 come descritti.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che il documento depositato sub All. 1 non ha a che fare con la sim in contestazione; che non era a conoscenza del sollecito del 2 marzo 2023; i problemi di fatturazione sono dipesi da problemi di Wind; la carta di credito è rimasta sempre attiva, al punto che le ultime sei rate sono state regolarmente addebitate. Si rende inoltre disponibile a corrispondere le rate ritenute dovute.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

Sotto un primo profilo, va evidenziato che risulta pacifico fra le parti che la sim avente numerazione XX è stata attivata il 19 giugno 2020 e che via è stata una interruzione nel pagamento dei canoni a decorrere da agosto 2020 a luglio 2022. Parimenti, WindTre, non contestata in punto dall'istante, ha dichiarato che il servizio è stato regolarmente fornito e fruito per tutta la durata del contratto.

A fronte di quanto sopra, va evidenziato che l'istante, nel corso dei due anni in cui non ha ricevuto fatture per il servizio pure fornito, non si è mai premurato di segnalare alcunchè all'operatore, continuando a godere di un servizio per il quale non veniva versato alcun corrispettivo, pertanto gli addebiti appaiono corretti.

Quanto ai termini di prescrizione, si evidenzia che la L. 2015/2017 (art. 1, commi da 4 a 40) ha previsto che nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni per le fatture con scadenza successiva: al 1° marzo 2018 per il settore elettrico, al 1° gennaio 2019 per il settore gas, al 1° gennaio 2020 per il settore idrico.

Con la legge di bilancio 2020 (L. 160/2019, art. 1, comma 295) è stata abrogata la norma (art. 1 comma 5 l. 205/2017) che escludeva l'applicazione della prescrizione breve biennale e consentiva la più lunga prescrizione quinquennale in caso di mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivanti da responsabilità accertata dell'utente. Tali disposizioni, tuttavia, attengono ai settori sopra menzionati ed esulano dall'ambito delle comunicazioni elettroniche e quindi non trovano applicazione nel caso di specie.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XX, Via XXX - XX - Terni, nei confronti dell'operatore Windtre SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 15 marzo 2024

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli