

DELIBERA N. 165/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX - Wind Tre (Very Mobile)

(GU14/554467/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 19 dicembre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 02/10/2022 acquisita con protocollo n. 0282002 del 02/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con la società Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, di cui all'utenza n. 055 75xxxx, lamenta il mancato ricevimento da parte dell'operatore di un idoneo “piano di rientro” per il pagamento dell'insoluto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato:

- di aver “ricevuto una raccomandata in data 8 giugno 2022 con la richiesta di rientro immediato di scadenze non pagate, rid mai controllati e solleciti mai pervenuti, risalenti addirittura all'anno 2016 per un totale di €2.799,89 con intimidazione di chiusura dell'utenza entro 40 giorni”.
- Immediatamente chiedeva “tramite il servizio clienti la possibilità di poter visionare tali fatture”, in quanto alcune erano di importi molto elevati;
- avendo difficoltà economiche, chiedeva all'operatore “la possibilità di poter trovare un accordo mediante rate”
- sul contratto telefonico era appoggiata anche una linea mobile e necessitava dei servizi fissi e mobili per la propria attività commerciale;
- in data 7 luglio 2022 riceveva una e-mail dall'operatore “con (...) allegato la proposta di rientro che era in un formato per [l'istante] impossibile da aprire”

- si rivolgeva, perciò, al servizio clienti *“per richiedere la copia in pdf ma [le veniva] risposto che era impossibile”*.
- Riusciva ad aprire il contenuto, ma si rendeva conto che il *“rientro proposto [era] troppo corposo per le [sue] possibilità”*. Il tempo di risposta era di soli due giorni
- Oltretutto *“non avendo ancora ricevuto dettagli delle fatture”* le era impossibile rispondere per tempo alla proposta dell’operatore.

In data 9 settembre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convento tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“di rientrare mese, mese mediante ordine di bonifico permanente”*.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 17 novembre 2022, ha preliminarmente evidenziato che *“[l]a numerazione cui sono riferite le odierne contestazioni – 05575xxxx – 328427xxxx – 328427xxxx In data 21/08/2013 tramite rivenditore autorizzato risaliva sui sistemi Wind Tre la Proposta di Contratto n. 107817108xxxx (doc. 1) relativamente all’attivazione su rete Infostrada, oggi Wind Tre, dell’offerta “All Inclusive Affari - Promo sconto All Inclusive” in accesso ULL”*.

L’operatore ha specificato quanto segue:

- *“L’attivazione della linea fissa n. 05575xxxx si completava sui sistemi Wind Tre in data 29/08/2013, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta”*.
- *“In data 31/07/2014 tramite rivenditore autorizzato risaliva sui sistemi Wind Tre la Proposta di Contratto n. 111430271xxxx (doc. 2) relativamente all’attivazione della sim dati avente n. 328123xxxx con piano telefonico “Internet Big” associato all’offerta Telefono Incluso – PC modello terminale Huawei E525 1s-2WH+SIM del valore di euro 69,00 con una rata iniziale pari ad euro 0,00, 24 rate mensili posticipate pari ad euro 2,00 ciascuna ed una rata finale pari ad euro 21,00”*.
- *“In data 28/08/2015 tramite rivenditore autorizzato risaliva sui sistemi Wind Tre la Proposta di Contratto n. 115794833xxxx (doc. 3) relativamente all’attivazione della sim avente n. 328427xxxx con piano telefonico “All Inclusive Big P.IVA” associato all’offerta Telefono Incluso modello terminale Kit Samsung Galaxy S6 32 Gb Blu+SIM1E NANO 4G del valore di euro 739,90 con una rata iniziale pari ad euro 219,48, 30 rate mensili posticipate pari ad euro 15,86 ciascuna ed una rata finale pari ad euro 44,62”*.

Wind Tre ha confermato *“di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari prescelti dall’ istante nel corso del rapporto contrattuale”*,

evidenziando che *“la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione del contratto ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste. La convenuta specifica, infatti, che l’istante nel momento in cui ha accettato le Proposte 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. Secondo quanto previsto dall’art. 22 delle Condizioni generali di Contratto (doc. 4): “(...) WIND potrà subordinare l’attivazione del Servizio a modalità di pagamento specifiche. Tutti gli allegati formano parte costitutiva ed integrante del presente Contratto (...)”.*

La società Wind Tre ha dedotto, inoltre, quanto si seguito riportato.

“Nella sottoscrizione delle varie Proposte Contrattuali, parte istante sceglieva come modalità di pagamento l’addebito diretto su c/c. Non si spiega pertanto come tali disposizioni non siano mai andati a buon fine nonostante i servizi continuavano ad essere utilizzati da parte istante! Secondo quanto previsto dall’art.11 delle Condizioni Contrattuali – Corrispettivi – Fatturazione – Pagamenti: “Salvo quanto previsto nel successivo art. 13.1, il Cliente si impegna a corrispondere a WIND i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto, specificati nella documentazione informativa allegata e reperibili sull’Area Clienti del sito www.infostrada.it. I prezzi applicati ai Servizi oggetto del presente Contratto variano in base alla modalità di accesso, diretto o indiretto, alla rete Infostrada. Il dettaglio dei prezzi è riportato nella documentazione allegata. WIND si riserva di modificare, alle condizioni previste dal successivo art. 13, i prezzi dei Servizi erogati. 11.2 Le fatture saranno emesse ogni bimestre o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa e il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima. WIND mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura tramite e-mail. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l’esclusiva titolarità ed accesso dell’indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WIND da qualsiasi responsabilità. In caso di recapito della fattura tramite posta tradizionale WIND applicherà un costo a titolo di contributo per le spese di spedizione dovute all’agente postale. 11.3 Il pagamento delle fatture emesse da WIND dovrà essere effettuato per l’intero importo. In caso di contestazione, tuttavia il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 23 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall’art. 11.7. 11.4 In caso di pagamento parziale, fatta salva la precedente ipotesi di contestazione parziale della fattura, WIND potrà dare corso a quanto indicato dall’art. 16 che segue. 11.5 In ogni caso di ritardo nei pagamenti sulle somme non corrisposte potrà essere applicata una somma determinata secondo quanto previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni) e successive modificazioni ovvero un

importo a titolo di penale per ritardato pagamento pari: a) al 2% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure b) al 5% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dopo il 15° giorno solare dalla data di scadenza. Qualora il Cliente abbia effettuato con regolarità il pagamento di almeno 3 (tre) fatture consecutive e ritardi il pagamento della fattura successiva per non più di 15 giorni solari rispetto alla relativa data di scadenza, la penale per ritardato pagamento di cui sopra non verrà applicata. In caso contrario (vale a dire se il ritardo si protrae oltre il 15° giorno), la penale per ritardato pagamento sarà pari al 5% dell'importo indicato in fattura rimasto insoluto. Gli importi di cui sopra saranno addebitati da WIND nella prima fattura utile successiva a quella che, in tutto o in parte, risulta insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale la penale sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente. 11.6 WIND dettaglierà al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture precedenti e il corrispondente ammontare dell'eventuale indennità di mora addebitata. 11.7 Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, WIND potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi. WIND garantirà in ogni caso le prestazioni previste all'art. 20.7. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del Servizio, WIND si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del Servizio a copertura dei costi sostenuti. 11.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 giorni dall'avvenuta sospensione, WIND potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. salvi eventuali ulteriori rimedi di legge. In tal caso, al Cliente sarà inoltre addebitato un importo pari ai costi di disattivazione sostenuti da WIND per la cessazione della linea, così come specificato nell'articolo 15.3, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno. 11.9 Fermo restando quanto previsto dai precedenti artt. 11.5, 11.7 e 11.8, al fine di garantire il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di WIND, il Cliente autorizza quest'ultima a rivalersi delle somme per cui sia risultato moroso o inadempiente sia sugli importi versati a titolo di garanzia per l'adempimento e/o a titolo di anticipo sulle chiamate ai sensi dell'art. 16, sia sugli importi versati in relazione ad altri Contratti sottoscritti con WIND". Alla luce di quanto sin qui emerso, seppur parte istante dichiarava di voler mantenere attiva l'utenza telefonica sebbene "scadenze non pagate, rid mai controllati e solleciti mai pervenuti risalenti addirittura all'anno 2016", la posizione edotta di parte istante non giustificava l'irregolarità amministrativa dovuta al mancato pagamento delle fatture. In data 08/06/2022 la cliente, così come asserito nella presente istanza, a seguito di ricezione da parte della convenuta di una lettera di preavviso di sospensione e cessazione del servizio (doc. 5 - 6) datata 25/05/2022 veniva sollecitata per un pagamento relativo ad un insoluto pari a circa 3.000,00 euro, ne richiedeva e veniva concessa una rateizzazione dello stesso, i cui termini però stabiliti non giungevano a termine. Si rappresenta altresì come nelle more del presente procedimento, sebbene alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato non si ravvisa alcun margine per l'accoglimento delle domande avanzate dalla controparte, la convenuta, in ottica esclusivamente di customer orientation ha più volte provato a contattare parte istante ai recapiti telefonici e all'indirizzo email fornito

dalla stessa in piattaforma Conciliaweb della presente istanza, ma, tutti i tentativi effettuati, anche le note inserite nello stesso fascicolo documentale, sono risultati vani per irraggiungibilità o indirizzo sconosciuto (doc. 7). Ne consegue pertanto che alcuna responsabilità può essere imputata alla convenuta. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame".

L'operatore ha, in ultimo, richiamato che "l'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 5.04974 di cui si richiede il pagamento (doc. 8). Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali in particolare per le somme correttamente fatturate relative ad utenze non oggetto del presente procedimento".

L'operatore, quindi, dichiarando l'"inammissibil[ità] l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare ed assorbente, con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere *"di rientrare mese, mese mediante ordine di bonifico permanente"*, giova precisare che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto tale domanda è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (c.fra Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità, atteso anche il carattere vincolato della pronuncia ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento Indennizzi.

Tuttavia, sul punto, occorre precisare che, *in favor utentis*, è stata formalizzata nel fascicolo elettronico una richiesta di integrazione istruttoria nei confronti delle parti, con la quale, ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria, si è chiesto ulteriori ragguagli sull'*"esito degli accordi in corso circa la rateizzazione dell'insoluto. Si invita ad allegare, eventualmente, la relativa documentazione"*.

La predetta società, riscontrando la richiesta, ha specificato quanto segue: *"Il gestore attualmente non può concedere un nuovo piano di rientro, visto che quello predisposto a luglio del 2022 non è stato ottemperato dalla parte istante"*. Di contro, la parte istante nulla ha dedotto in merito, non aggiungendo ulteriori deduzioni circa la fatturazione rimasta insoluta ed eventualmente fornendo documentazione a chiarimento della domanda *sub i)*.

Ne deriva che deve essere rigettata la predetta domanda dell'utente, atteso che non emergono ulteriori elementi, neanche in via indiziaria, utili a chiarire la *res controversa*. Anzi, dalle risultanze probatorie, emerge che il *quantum* relativo all'insoluto non è stato oggetto di contestazione da parte dell'istante.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata dalla società XXX, nei confronti della società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 19 dicembre 2023

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)