

DELIBERA n°_19_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/461799/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 24/02/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 01/10/2021 acquisita con protocollo n. 0389680 del 01/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società, cliente della Wind, per servizi di rete fissa e mobile collegati alle numerazioni XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX., lamenta che per l'intero periodo contrattuale ha subito enormi disservizi consistenti in costante malfunzionamento del servizio e applicazione di condizioni economiche e contrattuali non conformi a quanto concordato. Non avendo ottenuto mai riscontro risolutivo agli innumerevoli reclami inviati via pec, provvedeva a inviare recesso per giusta causa dal contratto. Nel 2021, mediante società di recupero crediti incaricata dalla Wind, riceveva un sollecito per il pagamento della fattura n° 2018T000558746 di € 835,58, maggiorata di interessi e altre spese., senza che in precedenza, fossero stati mandati eguali avvisi di pagamento. A seguito di verifica, la fattura in questione presentava addebito di penali per recesso anticipato per un totale di € 692,96 per addebiti illegittimi relativi a: - penali per recesso per le linee mobili XXXXXXXX, XXXXXXXX (disattivate a causa delle gravi problematiche di cui sopra) per € 195,20; - penale per recesso anticipato per il dispositivo Samsung Galaxy S7 Black fattura n° 9176014111 pari ad € 439,20; - addebito modem per la rete fissa (mai precedentemente indicato in fattura) pari ad € 58,56. In considerazione delle gravi e prolungate problematiche subite si richiede quindi lo storno di tutte le voci di costo addebitate per un recesso avvenuto per giusta causa. Si segnala che attualmente il cliente è nuovamente attivo in Wind Tre per numerose utenze di rete fissa e mobile per cui si chiede di tenerlo in considerazione anche in ottica di caring.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare la convenuta Wind Tre spa, eccepisce l'inammissibilità della presente istanza, in quanto la stessa sembra basarsi su un asserito mancato adempimento di un accordo raggiunto delle parti nell'ambito di un precedente procedimento. In relazione al conto telefonico 2018T000558746, oggetto del presente procedimento GU14/461799/2021 (avviato in seguito al mancato accordo di conciliazione UG/427228/2021 del 30/09/2021), era stata infatti precedentemente presentata l'istanza

di definizione GU14/80926/2019, conclusasi con una transazione regolarmente sottoscritta dall'utente e depositata in Conciliaweb. Pertanto i fatti all'origine della controversia risultavano già sottoposti a precedente procedimento e, come tali, non riproponibili in questa sede secondo il principio generale di diritto del ne bis in idem; né l'esecuzione di un accordo può essere in alcun modo oggetto del presente procedimento, esulando dall'ambito di applicazione della Delibera n. 203/18/CONS Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, atteso che, nella denegata ipotesi in cui la parte obbligata non avesse adempiuto come convenuto, l'atto può essere portato ad esecuzione attraverso gli strumenti previsti dal codice di procedura civile. Ferme le eccezioni in rito di cui sopra, il gestore, precisa che le contestazioni avanzate dall'utente sono state già oggetto di precedenti conciliazioni, infatti risulta che lo stesso utente fosse titolare di svariate utenze tra cui le numerazioni XXXXXXXX, attivata il 25 marzo del 2017, e XXXXXXXX, attivata il 29 giugno del 2017 e con l'istanza di conciliazione num. 51475 del 06 ottobre 2017, si era conclusa con un accordo transattivo sottoscritto in data 17 novembre 2017, in base al quale l'operatore provvedeva mediante nota di credito allo storno di euro 560,00 a fronte di un insoluto di euro 815,45. A maggio del 2018 l'utente migrava le numerazioni XXXXXXXX e XXXXXXXX ad altro operatore, con conseguente cessazione dei terminali ad esse collegati. L'istante, già insolvente in relazione al conto telefonico num. 2017T000861560, non effettuava il pagamento della fattura num. 2018T000372722 di euro 252,05, con conseguenti insoluti a suo carico. Non avendo rispettato la naturale scadenza contrattuale di 24 mesi prevista per le sim XXXXXXXX e XXXXXXXX, in data 21 luglio 2018 veniva quindi emesso il conto telefonico num. 2018T000558746 di euro 835,58, che presenta oltre ai canoni del periodo di riferimento (euro 65,26 iva esclusa), anche i contributi di attivazione delle sim (euro 160,00 iva esclusa), le rate a scadere (euro 61,00) e la rata finale (euro 439,20) del terminale Samsung Galaxy S7 e la rata finale (euro 58,56) del terminale ALCATEL LinkZone MW40V. L'utente non effettuava il relativo pagamento, per cui rimaneva insoluta. In data 29 agosto 2018 presentava istanza di conciliazione UG/10236/2018, contestando gli addebiti presenti nel conto telefonico num. 2018T000558746. In seguito al mancato accordo, in data 08 febbraio 2019 presentava istanza di definizione num. GU14/80926/2019. A chiusura di tale procedimento, in data 19 marzo 2019 veniva stipulato un accordo transattivo che, prevedeva a fronte di un insoluto di euro 1237,31, un pagamento da parte dell'istante di euro 618,65, da effettuarsi in tre rate di pari importo (euro 206,22), di cui la prima da effettuarsi contestualmente alla sottoscrizione della transazione e le successive a scadenza mensile. La transazione veniva sottoscritta in data 20 marzo 2019, come documentato anche dal deposito nel fascicolo documentale di Conciliaweb, ma il pagamento della prima rata veniva effettuato in data 25 marzo 2019 e registrato in data 26 marzo 2019, il pagamento della seconda rata veniva effettuato in data 30 aprile 2019 e registrato in data 02 maggio 2019. Il pagamento della terza rata non perveniva alla scrivente convenuta, per cui restava a carico del cliente il residuo insoluto pari a euro 824,87, tuttora presente nel saldo contabile. In data 24 maggio 2021 l'istante, reiterando la contestazione sui disservizi e sulle difformità tra quanto fatturato e quanto concordato, aveva inoltrato l'istanza di conciliazione num. UG/427228/2021, il cui mancato accordo ha portato

all'istanza di definizione de quo. L'istante contesta alla scrivente convenuta disservizi e condizioni contrattuali difformi che avrebbero portato l'utente a recedere dal contratto per giusta causa. Ferme restando le eccezioni in rito, si sottolinea che l'utente non ha fornito alcuna dimostrazione e documentazione circa i lamentati disservizi e le difformità tra le condizioni contrattuali sottoscritte e quanto fatturato. La ricostruzione in atti permette inoltre di rilevare che entrambe le questioni sono state già oggetto di precedente istanza di conciliazione ed accordo transattivo. La scrivente Società precisa che i rapporti contrattuali relativi alle utenze indicate sono stati stipulati in data anteriore rispetto all'entrata in vigore della legge 4 agosto 2017 n. 124, che non può avere alcuna portata retroattiva, alla luce del noto principio generale che sancisce tale regola. Appare singolare quanto indicato nel presente formulario, laddove si afferma che "né la fattura in questione né eventuali solleciti relativi alla stessa erano mai pervenuti prima di quel momento", poichè dalla ricostruzione è emerso che il conto telefonico 2018T000558746 era stato già oggetto di ben due procedimenti in sede Corecom e di un accordo transattivo sottoscritto dall'istante. Di tutto ciò l'utente non fa menzione nella presente contestazione, presentando la questione come una segnalazione ex novo e formalizzando una richiesta di storno integrale dell'insoluto. La scrivente convenuta ha invece documentato che la questione era stata già analizzata e gestita con la sottoscrizione di un atto transattivo a saldo e stralcio. Soltanto in seguito alla richiesta di inammissibilità presentata dalla scrivente, e mai prima di allora, l'utente ha ammesso che, in relazione al conto telefonico oggetto di contestazione, era stato stipulato un atto transattivo e ha allegato le copie dei bonifici effettuati. Dalla disamina dei fatti effettuata dalla scrivente è però emerso che i pagamenti della prima e della seconda rata sono stati tardivi rispetto a quanto concordato e che il pagamento della terza rata non è pervenuto alla convenuta, così come già comunicato mediante la piattaforma Conciliaweb. La documentazione allegata dall'istante non è del resto idonea a attestare l'avvenuto pagamento della terza rata, poichè trattasi di una disposizione di pagamento da cui non si evince se il bonifico sia stato effettivamente corrisposto dall'utente e ricevuto dalla scrivente. Stante il ritardo nella corresponsione della prima e della seconda rata e non avendo ricevuto il pagamento della terza, l'atto transattivo non è stato rispettato per cui l'utente ha ricevuto sollecito di pagamento per tutto il residuo insoluto non corrisposto, di cui si conferma la debenza a suo carico. Si rileva infine che in relazione alla questione de quo l'utente non ha inoltrato nessun reclamo formale ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre.; infatti, come previsto dalle suddette Condizioni, i reclami in merito agli importi fatturati devono essere inoltrati entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Tutto ciò premesso, conclude richiedendo l'accoglimento delle eccezioni in rito sull'inammissibilità dell'istanza, rigettare nel merito le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame di quanto esposto dalle parti in contrapposizione, emerge chiaramente che i fatti all'origine della controversia risultano già sottoposti a precedente procedimento

e, come tali, non riproponibili in questa sede secondo il principio generale di diritto del *ne bis in idem*; né l'esecuzione di un accordo può essere in alcun modo oggetto del presente procedimento, esulando dall'ambito di applicazione della Delibera n. 203/18/CONS Regolamento, sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, atteso che, nella denegata ipotesi in cui la parte obbligata non avesse adempiuto come convenuto, l'atto può essere portato ad esecuzione attraverso gli strumenti previsti dal codice di procedura civile. Si prende pertanto atto della giustezza dei contenuti esposti nella memoria difensiva regolarmente depositata dal gestore con allegata copiosa documentazione di riscontro e vengono dichiarate irricevibili le eccezioni poste da parte istante, nella loro interezza.

DELIBERA

1. Per quanto attiene il procedimento proposto dalla XXXX XXXX - e il gestore telefonico Wind Te (Very Mobile), per le ragioni esposte nelle motivazioni, si rigettano in toto le richieste avanzate da parte istante.

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 24/02/2022

IL PRESIDENTE

