

**DELIBERA N. 010/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**B. Rxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/397214/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di B. Rxxx del 22/02/2021 acquisita con protocollo n. 0091834 del 22/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante lamenta, in maniera generica e senza richiamare né numerazioni a sé intestate né codici cliente riconducibili al rapporto contrattuale in essere con Wind Tre S.p.a. (Very Mobile), nel prosieguo Wind, l’asserita illegittima fatturazione subita in occasione del recesso anticipato ed il conseguente addebito di rate residue ritenute non dovute. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Wind al fine di ottenere l’accoglimento delle seguenti richieste: “pagare il giusto dove la gente non viene affogata”. Nessuna documentazione veniva allegata a supporto della propria istanza.

### **2. La posizione dell’operatore**

Wind, nella propria memoria del 29.07.2021, ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall’istante, asserendo la propria correttezza gestionale, e ha chiesto il rigetto integrale delle avverse richieste, perché infondate in fatto e in diritto, nonché totalmente prive di supporto probatorio. L’operatore rilevava altresì l’estrema genericità ed indeterminazione degli addebiti sollevati da parte istante, già di per sé valida ai fini dell’integrale rigetto delle relative domande. Tuttavia, nel merito, precisava che la Sig.ra Rxxx, censita con codice cliente n. 83xxx, risultava aver sottoscritto, dal 2010 al 2020, numerosi contratti con Wind (ben otto!), alcuni comprensivi anche dell’acquisto con la formula della vendita rateale di terminali. Nella memoria si legge che “In data 28.07.2019 veniva attivato il contratto relativo al numero 392xxx, con Piano tariffario Power 29 in abbonamento al terminale fornito con la formula della vendita a rate con iPhone Xs Max 64GB Gold al costo di € 45,98 al mese e vincolo fino al 28.01.2022. In data 3.09.2019 veniva attivato il contratto relativo al numero 392.2215827 con piano tariffario ricaricabile Power 29 in abbonamento al terminale fornito con la formula della vendita a rate con iPhone Xs Max 256GB Silver al costo di € 54,97 al mese e vincolo fino al 3.03.2022”. Inoltre, da una verifica a sistema, era possibile ricostruire che le fatture per recesso anticipato e rate residue fossero state emesse con riferimento ai numeri 392.3xxx e 392.2xxx, all’epoca dei fatti ormai disattive, e che “in entrambi i contratti non era stato scelto preventivamente il mantenimento della rateizzazione post disattivazione”, sicché gli importi oggetto di contestazione risultavano pienamente dovuti, perché conformi a quanto previsto all’art. 10.5 delle Condizioni generali di

contratto – Vendita a rate – Regolamento di Servizio, sottoscritte per accettazione. L'operatore inoltre deduce che “i mancati pagamenti hanno comportato la sospensione delle linee mobili intervenuta a causa della presenza di insoluti, che è stata preventivamente comunicata al cliente. Ad oggi le competenze che hanno comportato la sospensione e risoluzione contrattuale (€ 2.296,78) risultano ancora insolute (...). Si rileva altresì che i suddetti solleciti e risoluzione contrattuale venivano inoltrati all'indirizzo comunicato dal cliente nel contratto, che non è mai stato oggetto di comunicazione di variazione. Di conseguenza, in assenza del saldo entro i termini contrattualmente previsti, e nonostante i solleciti di pagamento, a cui non faceva seguito l'adempimento della Sig.ra Rxxx, la risoluzione contrattuale posta in essere da Wind, con contestuale disattivazione delle numerazioni de quibus in data 15.02.2020, è da ritenersi legittima e provocata da “un comportamento negligente ed imperito della parte istante”. Pertanto, venivano correttamente emesse, a chiusura dei contratti, le fatture per recesso anticipato e rate residue in riferimento ai numeri 392.3xxx e 392.2xxx ed ai terminali I-Phone acquistati dalla Sig.ra Rxxx, delle cui doglianze l'operatore chiede l'integrale rigetto. Aggiungeva, infine, come la totale assenza di reclami non solo comporta, ai fini della decisione, l'accettazione delle fatture emesse da Wind da parte dell'istante, ma osta anche al riconoscimento di eventuali indennizzi, in applicazione dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. A supporto delle proprie argomentazioni depositava la seguente documentazione: proposta di contratto, solleciti e risoluzione contrattuale, Condizioni Generali di Contratto e Carta Servizi, e fatture insolute.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere integralmente respinte per i motivi esposti di seguito. In primo luogo, come rilevato da Wind nella propria memoria difensiva, l'istanza della Sig.ra Rxxx si appalesa generica ed indeterminata, stante la natura non circostanziata degli addebiti formulati, che risultano fumosi e, a tratti incomprensibili, nonché totalmente sguarniti di prova. Ciò basterebbe ai fini dell'integrale rigetto dell'istanza, rispetto alla quale, ad ogni buon conto, si reputa opportuno precisare quanto segue. È pacifico, da quanto emerge in istruttoria, che parte istante lamenta l'illegittimo addebito, da parte di Wind, di somme non conformi a contratto a seguito di risoluzione contrattuale, come da lettere di preavviso, la cui avvenuta ricezione non è provata né contestata dalla Sig.ra Rxxx, che nulla replica a Wind sul punto. Ciononostante, occorre evidenziare come tali missive, trasmesse all'indirizzo indicato ai fini del contratto quale recapito valido per le comunicazioni, non sono state recapitate al destinatario, che risulta sconosciuto, con conseguente

avvenuta ricezione delle medesime per compiuta giacenza (cfr. documenti 9 e 10) del fascicolo istruttorio). Ne viene che, sebbene valga la presunzione relativa di avvenuta conoscenza, non vi è prova che parte istante sia stata informata tempestivamente dell'imminente risoluzione del contratto, ma è altrettanto provato come quest'ultima abbia tenuto un comportamento negligente, non essendosi attivata presso l'operatore al fine di accertare le ragioni del mancato recapito delle fatture. È infatti risaputo che nell'ambito dei contratti di somministrazione, caratterizzati da una prestazione continuativa e periodica, il fornitore emette a cadenza – appunto – prestabilita (mensile o bimestrale) la documentazione contabile finalizzata al pagamento dei corrispettivi dovuti, né la Sig.ra Rxxx può fondatamente negare di conoscere tale previsione, dal momento che ha regolarmente corrisposto, fino a novembre 2019, gli importi richiesti da Wind mediante bollettino postale che le veniva recapitato di volta in volta unitamente alla fattura. Tale circostanza non può non assumere rilevanza ai fini della presente decisione, con conseguente applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c. (cfr. Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013: "...se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto"). Il perdurare dello stato debitorio della Sig.ra Rxxx, l'ha dunque esposta, come previsto da contratto, dapprima ai solleciti di pagamento e, successivamente, alla risoluzione del rapporto contrattuale in essere con Wind, preavvisato ut supra e produttivo dell'addebito della somma complessiva di € 2.296,78, non suscettibile di storno. Si tratta, infatti, del totale dei corrispettivi a titolo di rate residue per l'acquisto rateale dei terminali iPhone Xs Max 64GB Gold e iPhone Xs Max 256GB Silver, così come previsto dall'art. 10.5 delle Condizioni generali di contratto – Vendita a rate – Regolamento di Servizio, integralmente dovuto stante la risoluzione anticipata dei contratti riferiti alle linee mobili nn. 392.3xxx e 392.2xxx. In proposito, giova rammentare che l'Autorità, con delibera n. 478/18/CONS, ha regolato le modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, introducendo, nell'ipotesi di acquisto rateale dei prodotti, l'obbligo, da parte degli operatori, di consentire all'utente finale, al momento del recesso dal contratto, il pagamento rateizzato degli importi residui, fino a concorrenza di quanto dovuto ("...gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione. Solo in questo modo all'utente sarà garantita la piena libertà di recedere dal contratto"). È quindi legittimo ed integralmente dovuto l'importo insoluto di € 2.296,78, pari al prezzo dei due terminali sopra citati, che dovrà essere corrisposto da parte istante secondo la rateizzazione già concordata con Wind al momento della stipula. Per tali motivi, attesa la genericità ed indeterminatezza degli addebiti formulati dalla Sig.ra Rxxx, si accerta e dichiara la totale infondatezza della presente istanza, con conseguente integrale rigetto delle relative domande. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non

risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Spese di procedura, pertanto, compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Respinge l'istanza della sig.ra B. Rxxx nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile). Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to