

**DELIBERA N. 011/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**A. Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/482125/2021)**

**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 A. Cxxx del 09/12/2021 acquisita con protocollo n. 0478896 del 09/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La Sig.ra A. Cxxx lamenta, con riferimento al contratto n. P1xxx, di aver subito la pretesa mancata lavorazione della richiesta di recesso asseritamente effettuata nei confronti di Wind Tre S.p.a. (Very Mobile), nel prosieguo Wind, per la linea mobile n. 328.9xxx, con conseguente non debenza dell’insoluto esistente a proprio carico. L’istante deduceva di aver inviato molti reclami al riguardo senza ottenere alcun tipo di riscontro. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Wind al fine di ottenere l’accoglimento delle seguenti richieste: “storno insoluto, rimborso somme pagate e non dovute, indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzi vari, spese di procedura”. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava la lettera PEC di reclamo-recesso in data 3.03.2021.

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

Wind ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall’istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. L’operatore, nella propria memoria difensiva del 18.03.2022, eccepiva in via preliminare l’inammissibilità della richiesta di rimborso spese formulata dalla Sig.ra Cxxx ed evidenziava, nel merito, la genericità ed indeterminatezza degli addebiti posti a fondamento della presente istanza. Ad ogni buon conto, forniva alcune precisazioni circa la posizione contrattuale riferita all’istante. Deduceva che “in data 22.07.2015 tramite rivenditore autorizzato veniva sottoscritta la proposta di contratto n. 11xxx per l’attivazione della sim mobile n. 328.9xxx con piano telefonico “Internet 2 GIGA” con opzione “Promo Digital Super sim n. 328.9xxx” con Telefono incluso modello “Kit Alcatel Pro 8” avente IMEI 35668xxxx”, di cui forniva prova attraverso riproduzione della schermata tratta dal proprio sistema di Customer Relationship Management (CRM). Inoltre, l’operatore eccepiva in prima istanza che, con memoria difensiva depositata nell’ambito del procedimento GU14/249705/2020, presentato da parte istante in data 26.02.2020, la Sig.ra Cxxx veniva informata che “sotto l’anagrafica...risulta ancora attiva la sim dati n. 328.9xxxx e pertanto gli addebiti contestati dalla cliente presumibilmente sono inerenti a tale linea”. Aggiungeva che, rispetto alla pretesa mancata lavorazione dell’istanza di recesso della linea mobile n. 328.9xxx, nessuna

comunicazione era mai stata ricevuta a riguardo e che, “indipendentemente dal fatto che la sim potesse essere o meno utilizzata da parte istante, la stessa continuava regolarmente ad essere attiva e funzionante e fatturava secondo quanto sottoscritto dalla cliente in fase di attivazione per tutte le linee in consistenza”. La prima e sola comunicazione ricevuta, costituita dalla PEC del 3.03.2021 contenente la richiesta conforme di disdetta del numero oggetto di controversia, veniva lavorata tempestivamente, con conseguente cessazione della linea mobile n. 328.9xxx sui sistemi Wind Tre in data 3.04.2021, nel rispetto delle tempistiche contrattualmente previste. Fino a tale data, quindi, tutti gli importi fatturati nei confronti dell’istante dovevano considerarsi dovuti, inclusi i crediti relativi ai costi di disattivazione come indicato sul Contratto o Carta Servizi. Di conseguenza, la totale assenza di reclami aventi ad oggetto la fatturazione posta in essere da Wind, determinava l’impossibilità di riconoscere gli indennizzi richiesti, in applicazione dell’art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. Non solo. L’operatore evidenziava come era stato predisposto l’indennizzo massimo previsto dall’art. 3.3 della Carta dei Servizi a titolo di “mancata risposta al reclamo del 3.03.2021 mediante emissione di nota di credito dell’importo di € 100,00”, a compensazione sull’insoluto all’epoca esistente a carico della Sig.ra Cxxx, pari ad € 983,10, che non si allega. Nessuna ulteriore somma doveva considerarsi spettante in favore di quest’ultima e, su tale punto, si insisteva per l’integrale rigetto delle avverse pretese pecuniarie, attesa la cessata materia del contendere intervenuta nelle more del procedimento o, in subordine, l’accoglimento del reclamo dell’istante per *facta concludentia*. Depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, la proposta di contratto n. 11xxxx, le Condizioni generali di Contratto e la Carta dei servizi.

### **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, giova rammentare che, secondo giurisprudenza costante dell’Autorità, la mancata lavorazione dell’istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non è produttiva di alcun indennizzo e non può essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici (“...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), nè può darsi luogo all’applicazione analogica dell’art. 9, All. A, delibera 347/18/CONS, per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica...), bensì, per il suo profilo strettamente

soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità" (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR), con conseguente declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente al trentesimo giorno dell'avvenuto ricevimento della richiesta di cessazione. Nella fattispecie, Wind dichiara, e sul punto non viene smentita dalla Sig.ra Cxxx, di aver interrotto il ciclo di fatturazione in data 3.04.2021, esattamente entro il termine contrattualmente previsto, stante la PEC di reclamo del 3.03.2021. Riguardo a quest'ultimo, non può riconoscersi alcun indennizzo, perché l'operatore ha comunque fornito riscontro all'istante per facta concludentia (cfr., ex multis, delibera AGCOM n. 12/14/CIR), prendendo in carico la richiesta di disdetta contenuta nella PEC sopra citata ed eseguendola tempestivamente come da desiderata dell'utente finale. Alla luce dell'istruttoria svolta e, in particolare, delle informazioni contenute nella memoria difensiva di Wind, nessuna somma è suscettibile di storno, in quanto non vi è alcuna fattura emessa successivamente al 3.04.2021, con conseguente rigetto delle richieste formulate in proposito. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, inclusa quella avente ad oggetto "indennizzi vari", è meritevole di essere respinta perché generica e non provata. 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. Atteso altresì il comportamento delle parti, spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Respinge integralmente l'istanza della Sig.ra A. Cxxx nei confronti della società Wind Tre S.p.a. (Very Mobile).

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



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to