

DELIBERA N. 016/2023/CRL/UD del 27/01/2023
M. Kxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/436143/2021)

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 M. Jxxx del 23/06/2021 acquisita con protocollo n. 0278842 del 23/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, con riferimento all’utenza n. 06.8xxx, a sé intestata, lamenta nei confronti di Wind Tre S.p.a. (Very Mobile) i seguenti disservizi: i. perdita titolarità della numerazione; ii. mancata/tardiva risposta al reclamo del 27.12.2019; iii. addebito per traffico non riconosciuto/contestazione fatture; iv. addebito per costi di recesso/disattivazione; v. modifica delle condizioni contrattuali; oltre all’attivazione di servizi non richiesti dal 27.12.2019 con riferimento alle linee mobili nn. 380.2xxx e 389.0xxxx. La Sig.ra Jxxx deduceva che, a maggio 2019, “si recava in un negozio Wind per chiedere di modificare le modalità di pagamento del suo contratto attivando l’addebito automatico in conto corrente, in modo da assicurare la regolarità dei pagamenti” e che, da allora, non aveva ricevuto più alcuna fattura. Nel luglio 2019, rientrata dall’estero, scopriva che la linea n. 06.88xxx era stata cessata da Wind in maniera improvvisa ed unilaterale, senza aver ricevuto alcun preavviso al riguardo. Dopo aver chiamato il Servizio Clienti, scopriva che le fatture nn. W1xxx e W1xxx erano state inviate ad un recapito diverso da quello di residenza, come indicato in contratto. Contestava, ad ogni buon conto, che l’insoluto accumulato medio tempore non poteva essere considerato tale, stante l’intervenuta attivazione dell’addebito automatico in conto corrente. Dalla consultazione delle fatture, scopriva inoltre che (i) dal 14.05.2019 erano state attivate due utenze mobili, contrassegnate dai nn. 380.2xxxx e 389.0xxxx, asseritamente mai richieste e, comunque, mai possedute e che (ii) la linea n. 06.8xxx era stata cessata in data 20.08.2019, come risultante da fattura n. W1xxx, emessa in data 20.10.2019. Nessun riscontro veniva fornito al reclamo inviato a mezzo PEC in data 27.12.2019. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Wind al fine di ottenere l’accoglimento delle seguenti richieste: “storno insoluto, eventuale rimborso somme pagate e non dovute, indennizzo per sospensione/cessazione servizio, indennizzo per attivazione servizi non richiesti 380.2xxxx – 389.04xxx, indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzo per perdita numerazione 06.88xxx, indennizzi vari, spese di procedura”. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava la seguente documentazione: le fatture nn. W1xx e W1xx, la proposta di contratto Infostrada n. 10xxx del 18.04.2013 e il reclamo del 27.12.2019. Successivamente, con memoria di replica dell’8.12.2021, parte istante impugnava e contestava le asserzioni dell’operatore, reclamando per l’illegittima unilaterale modifica del contratto posta in essere da Wind, limitatamente ai recapiti per la fatturazione.

Evidenziava, inoltre, che da tale evento, totalmente imputabile all'operatore, sarebbe dipesa l'intera concatenazione degli eventi che avevano portato al consolidamento del proprio stato di morosità, di cui era totalmente ignara, e produttivo, da ultimo, della cessazione del contratto. Ne segue che unico responsabile della perdita della numerazione era da ritenersi Wind, non potendosi ritenere legittime né la sospensione amministrativa della linea né la conseguente cessazione del contratto con perdita della numerazione. Si contestava, infatti, la validità delle comunicazioni inviate da Wind, che si limitava "ad inserire nel testo nelle proprie memorie difensive degli scarni e generici estratti delle schermate dei propri applicativi interni, completamente privi di valore probatorio in quanto negli stessi non risulta mai riportato nemmeno il contenuto della comunicazione asseritamente rivolta all'istante, nè tali comunicazioni risultano accompagnate da una ricevuta che ne possa attestare l'effettivo recapito presso l'istante". Reiterava quindi le medesime domande di cui all'istanza di definizione, ritenendo infondate in fatto e in diritto le deduzioni dell'operatore.

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 18.11.2021, eccepiva in via preliminare l'inammissibilità della richiesta di rimborso spese formulata dalla Sig.ra Jxxx ed evidenziava, nel merito, la genericità ed indeterminatezza degli addebiti posti a fondamento della presente istanza. Sempre in via preliminare, insisteva per lo stralcio delle domande nuove, perché non sottoposte al previo tentativo obbligatorio di conciliazione e, quindi, formulate in violazione del combinato disposto degli artt. 14, co. 1 e 12, co. 2, della delibera 203/18/CONS. Ad ogni buon conto, forniva alcune precisazioni circa la posizione contrattuale riferita all'istante, precisando che tutte le linee associate al codice cliente erano state cessate in data 20.08.2019 e che, in relazione alle linee mobili de quibus, nelle more del presente procedimento, era stato effettuato lo storno delle relative fatture, in ottica puramente conciliativa. Nonostante le note di credito, persisteva un insoluto di € 207,06 a carico della Sig.ra Jxxx, le cui fatture ci si riservava di produrre, su richiesta, nel prosieguo dell'istruttoria. La sospensione della linea n. 06.8xxx era stata disposta, per morosità, nell'agosto 2019, a causa del mancato pagamento di "alcuni conti telefonici, che sono stati solo saldati in parte ben oltre la data di scadenza". Si aggiungeva, infatti, che "fin dall'attivazione l'utente ha effettuato il pagamento dei conti telefonici con estremo ritardo e a seguito di solleciti. La domiciliazione bancaria inserita a maggio 2019 era stata revocata, poiché il pagamento non era andato a buon fine per mancanza fondi, non per una sola fattura", come dimostra il printscreen della schermata del sistema contabile dell'operatore riprodotta in memoria. Wind evidenziava sul punto che per informare l'istante ha utilizzato tutti i mezzi a propria disposizione (SMS, lettere, raccomandate, chiamate, e-mail), incluse le informative sulle fatture, in cui l'utente finale veniva informata dell'irregolarità dei pagamenti ed invitata a regolarizzare la sua posizione amministrativo-contabile. Ciò

accadeva già prima del maggio 2019, epoca in cui si lamenta la mancata ricezione delle fatture a causa di un'ipotetica variazione del recapito. L'operatore sottolineava altresì che la Sig.ra Jxxx, nel periodo intercorrente tra la sospensione e la cessazione dell'utenza, non aveva saldato l'insoluto né inviato reclami - o, se inviati, in maniera tardiva rispetto alla scadenza - volti a contestare i conti telefonici/ottenere la riattivazione della linea. Ad ulteriore fondamento della responsabilità di parte istante nella causazione dell'evento per il quale si richiede in questa sede la liquidazione degli indennizzi, vi è il fatto che solo in data 30.12.2019 essa reclamava la riattivazione della linea e saldava parzialmente l'insoluto, vale a dire a distanza di mesi dalla disattivazione definitiva della linea oggetto di controversia. Wind confermava altresì che nessun provvedimento di urgenza per la riattivazione della linea o altro era stato mai avviato, in ciò evidenziandosi il disinteresse dell'utente finale a fruire del servizio. L'operatore precisava infine di aver risposto via e-mail, in data 8.01.2020, all'indirizzo jxxx, con comunicazione del seguente tenore: "...in riferimento alla sua segnalazione del 30.12.2019, (...) le comuniciamo di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali è emerso che non è presente alcuna anomalia inerente (a)l servizio oggetto della segnalazione. Pertanto non è possibile accogliere la sua richiesta...". Concludeva, quindi, imputando la perdita della numerazione proprio a parte istante, in quanto la cessazione del contratto aveva avuto luogo per "morosità conclamata, non contestata e idoneamente comunicata all'istante". Nessuna controdeduzione veniva svolta in merito all'attivazione non richiesta delle due SIM (380.2xxx e 389.0xxx), limitandosi a precisare che tale attivazione avveniva "previa verifica puntuale dei moduli ricevuti - PDA dal Gestore. Difatti tali documenti venivano sottoposti a rituale controllo da parte della società Wind Tre", ma senza alcuna idonea allegazione documentale. Depositava infatti, a supporto delle proprie argomentazioni, solamente le Condizioni generali di contratto e la Carta 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 parzialmente accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. Circa la perdita della numerazione, vale quanto segue. L'operatore non è stato in grado di provare l'avvenuto invio della comunicazione di preavviso di cessazione della linea, in quanto indirizzato ad un recapito diverso da quello indicato nella proposta di contratto Infostrada n. 10xxx del 18.04.2013 (cfr. doc. 3) del fascicolo istruttorio). Le ulteriori comunicazioni trasmesse alla Sig.ra Jxxx, quali, ad esempio, SMS di preavviso di sospensione, non sono adeguatamente provate e, per tale ragione, non possono considerarsi come pervenute nella sua sfera giuridico-soggettiva. Parimenti, le informative contenute in fattura non possono considerarsi

validamente conosciute dall'utente finale, perché anche i documenti contabili venivano indirizzati ad un recapito diverso da quello dove parte istante aveva la propria residenza. Vi è da considerare, tuttavia, che Wind, ben prima del maggio 2019, epoca in cui si verificava la mancata ricezione delle fatture, provvedeva ad informare l'utente dell'irregolarità dei pagamenti con tutti i mezzi di comunicazione a distanza (SMS, lettere, raccomandate, chiamate, e-mail), incluse le informative sulle fatture. In particolare, non appaiono idonei i printscreen che riproducono le raccomandate e le lettere inviate all'attenzione di parte istante, perché parziali e non univocamente riconducibili a quest'ultima, mentre sufficiente a tale scopo appare la schermata riprodotta dello SMS inviato in data 11.06.2019, con cui l'agenzia di recupero crediti incaricata chiedeva di essere ricontattata. Dall'istruttoria emerge come la Sig.ra Jxxx, di cui Wind lamenta il cronico tardivo pagamento delle fatture, si fosse fatta parte diligente e, onde evitare ritardi nel saldo delle spettanze, avesse chiesto l'attivazione della domiciliazione bancaria nel maggio 2019. Del fatto che l'operazione non fosse stata ultimata con successo, l'operatore non informava nessuno. È proprio tale circostanza ad aver determinato lo stato di morosità dell'istante, ignara tanto della mancata attivazione della domiciliazione bancaria quanto dell'accumularsi dell'insoluto, stante la mancata ricezione delle fatture relative alla linea n. 06.8xxx. D'altro canto, l'operatore rileva che, nel periodo intercorrente tra la sospensione e la cessazione dell'utenza, essa non si preoccupava di saldare l'insoluto onde ottenere la riattivazione del collegamento, né contestava i conti telefonici. Una simile argomentazione non appare però condivisibile, in quanto la Sig.ra Jxxx non ha presumibilmente avuto modo di avvedersi della sospensione del collegamento, stante la sua permanenza all'estero ("Successivamente, a luglio 2019, parte istante si è recata all'estero"), scoprendo che la linea era stata cessata solo tramite successivo contatto con il Servizio Clienti. L'unico dato incontrovertibile è rappresentato dalla data del 20.08.2019, corrispondente alla data di risoluzione del contratto. Un parziale pagamento delle fatture, secondo la ricostruzione di Wind, avveniva solo in data 30.12.2019, quando ormai la linea era definitivamente cessata. Alla luce di quanto sopra evidenziato, è pacifico che Wind non ha validamente assolto ai propri oneri informativi, sicché le contestazioni di parte istante devono ritenersi fondate, con conseguente liquidazione dell'indennizzo di € 600,00, spettante ai sensi dell'art. 10, All. A. delibera 347/18/CONS per la perdita della numerazione. Il quantum è stato determinato sulla base delle risultanze istruttorie, atteso il raggiungimento della prova in ordine alla titolarità pluriennale dell'utenza (6 anni, dal 2013, anno di attivazione del contratto, al 2019). Laddove siano state emesse fatture successivamente alla data del 20.09.2019, cioè dopo il trentesimo giorno successivo alla cessazione dell'utenza n. 06.8xxx, esse sono da ritenersi non dovute e, quindi, meritevoli di storno. Nessun indennizzo può essere riconosciuto ai sensi dell'art. 5, All. A. delibera 347/18/CONS, perché, pur non avendo Wind provato di aver agito assolvendo correttamente all'onere di preavviso ivi previsto, la Sig.ra Jxxx non ha subito alcun pregiudizio dalla sospensione del collegamento, non trovandosi in Italia nel periodo oggetto di contestazione. Non può ritenersi riscontrato il reclamo PEC del 27.12.2019, in quanto la schermata riprodotta all'interno della memoria difensiva di Wind prova l'invio della mail di risposta ad un indirizzo di posta elettronica diverso da quello

indicato nella proposta di contratto Infostrada n. 10xxx del 18.04.2013 (cfr. doc. 3) del fascicolo istruttorio). Si riconosce pertanto, in favore della Sig.ra Jxxx, la somma di € 300,00, spettante ai sensi dell'art. 12, All. A. delibera 347/18/CONS a titolo di mancata risposta al reclamo. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per l'attivazione non richiesta delle due SIM (380.xxx e 389.xxx), il disservizio mai è stato reclamato al gestore. L'indirizzo dell'Autorità in merito non lascia a spazi a dubbi interpretativi laddove afferma che non è possibile riconoscere l'indennizzo richiesto se non si prova di aver messo in mora il gestore attraverso un valido reclamo. Tuttavia, stante la mancanza di controdeduzioni e difese sul punto da parte di Wind, si ritiene equo riconoscere, in favore della Sig.ra Jxxx, l'indennizzo di € 50,00, ai sensi dell'art. 9, co. 2, All. A. delibera 347/18/CONS, che prevede una somma forfettaria di € 25,00/SIM. Lo storno delle fatture riferito alle linee mobili è già stato disposto da Wind, in via puramente conciliativa, sicchè null'altro occorre disporre in tal senso. La domanda concernente l'eventuale rimborso di somme pagate e non dovute non può essere accolta perché generica, indeterminata e non provata. L'istante, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, ha l'onere di provare per tabulas il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., ex multis, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020). In proposito, nella vicenda oggetto della presente controversia la domanda non è adeguatamente circostanziata né provata, non risultando neppure puntualmente circoscritto l'addebito da cui essa muove. 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. Tenuto pertanto conto del 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. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra **M. Jxxx** nei confronti della società Wind Tre S.p.a. (Very Mobile), che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo: □ € 600,00 a titolo di indennizzo per perdita della numerazione; □ € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo; □ € 50,00 a titolo di indennizzo da attivazione di SIM non richieste. Il gestore è, altresì, tenuto allo storno delle fatture

eventualmente emesse successiva-mente alla data del 20.09.2019 con riferimento alla linea n. 06.88xxx. 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 ulteriore 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), 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