

**DELIBERA 168/2023/CRL/UD del 27/03/2023**  
**F. GXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/159742/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 F. GXXX del 05/08/2019 acquisita con protocollo n. 0347569 del 05/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente ha presentato istanza di definizione nei confronti di Wind Tre spa, sostenendo che nel mese di luglio 2018, d'intesa con gli operatori di Wind Tre, ha deciso di modificare il proprio contratto cessando quello precedente (n. 06/891xxx) e attivandone uno nuovo con diversa numerazione (06/8983xxx) + linee mobili. Ha esposto che a fine ottobre 2018 ha ricevuto la fattura di euro 272,42 contenente voci di costo a titolo di recesso e rata finale modem, pertanto il 20.10.2018 ha inviato reclamo chiedendo delucidazioni sulla fattura, senza ottenere riscontro. Inoltre, in data 8.1.2019, senza alcun preavviso e con contestazione in corso, la Wind ha sospeso i servizi, sia quello fisso, che quello mobile, riattivati solo a metà gennaio 2019. Sulla scorta di tali assunti, ha chiesto il ripristino immediato dei servizi, l'indennizzo per la sospensione dei servizi, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, il rimborso dei costi sostenuti e le spese di procedura.

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

Wind Tre spa ha presentato memoria difensiva, rilevando che le contestazioni si riferiscono alla linea telefonica fissa 06/891xxx attivata in data 1.6.17 con contratto n. 133336xxxx – Accesso FIBRA FTTC VULA, cessata in data 27.7.18 su richiesta dell'utente. L'operatore ha eccepito l'inammissibilità e/o improcedibilità della domanda relativa al ristoro delle spese in quanto non demandabili all'Autorità ai sensi dell'art. 20 comma 4 del regolamento giusta Delibera 203/18/CONS, tanto più che la procedura è gratuita, nonchè la genericità ed indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati in spregio a quanto previsto dall'art. 14 comma 3 Delibera 203/18/CONS, con conseguente impossibilità per il gestore, di inquadrare correttamente la problematica e violazione del proprio diritto di difesa. Nel merito ha dedotto la correttezza della fattura n. 18xxx compresa la parte relativa ai costi di recesso (65,00) e alle rate relative al modem preso con la formula della vendita a rate (75,00) oggetto di contestazione da parte dell'utente. Wind Tre ha precisato che la richiesta di cessazione è stata presentata dal gestore utilizzando un ordinario modulo di disdetta senza fare alcun cenno al recesso di cui all'art. 70 CCE, evidenziando che in ogni caso, anche se l'istante avesse indicato tale articolo, la richiesta non sarebbe stata accolta, poiché l'ultima modifica contrattuale che avrebbe dato diritto al cliente di recedere dal contratto senza costi, è stata comunicata con apposito messaggio nella fattura W18xxx del 14.2.18 ove è stato indicato che l'utente avrebbe potuto “ esercitare il diritto di recesso dai servizi Wind o passare ad altro operatore senza penali, né costi di disattivazione nei 30 giorni precedenti il 5.4.18”. Pertanto, non essendo pervenuta

alcuna comunicazione di recesso entro tale termine, le modifiche contrattuali sono state tacitamente accettate dal cliente. In data 27.8.18, come da richiesta di disdetta, è stato inoltrato ordine di cessazione del contratto 1333363xxx. Il 20.10.18 è pervenuto reclamo con il quale l'utente ha contestato i costi relativi alla linea 0689xxxx addebitati nella fattura W18xxx ed ha dedotto di aver esercitato il diritto di recesso ai sensi dell'art. 70 CEE. Il reclamo non è stato accolto in quanto trattasi di disdetta ordinaria e il riscontro è avvenuto con comunicazione scritta in data 26.10.18. Dal punto amministrativo ha evidenziato un insoluto di euro 732,62. In ordine alla sospensione dei servizi, Wind ha dedotto di aver sempre comunicato ed informato l'istante della situazione, evidenziando che il GXXX pur utilizzando i servizi, non ha saldato i corrispettivi ad essi associati (comunicazioni e solleciti avvenuti in data 3.12.18, 12.12.18, 17.12.18, 20.12.18, 21.12.18), pertanto in data 8.1.19 sono state sospese le utenze e riattivate il 10.1.19, come da dettaglio traffico allegato alla memoria. Ha richiamato il principio del concorso del fatto colposo del creditore evidenziando che nel riconoscimento dell'eventuale indennizzo occorrerà tener conto del comportamento tenuto dall'utente da cui è emerso un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio, con decorrenza dal momento in cui l'interesse diventa attuale e viene manifestato con un reclamo. Il gestore ha ribadito la corretta fatturazione sia del costo di cessazione del servizio pari ad euro 65,00 in quanto conformi all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani). Ha quindi concluso per l'inammissibilità dell'istanza e nel merito per il rigetto.

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione, si rileva che ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste di natura risarcitoria non possono trovare accoglimento. Da respingere sono altresì le eccezioni di inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza sollevate dall'operatore, poiché infondate. L'istanza presentata dal sig. F. GXXX non può trovare accoglimento per le ragioni che seguono. In ordine alla dedotta sospensione dei servizi, l'istante ha lamentato che in data 8.1.2019, senza alcun preavviso e con contestazione in corso, la Wind ha sospeso i servizi, sia quello fisso, che quello mobile e li ha riattivati solo a metà gennaio 2019. Poi però, dopo aver confermato la riattivazione a metà gennaio dei servizi, ha chiesto il ripristino immediato dei servizi, come se al momento dell'istanza fossero ancora sospesi. In ogni caso nelle controdeduzioni non ha ribadito la richiesta di riattivazione e pertanto appare plausibile che i servizi siano attualmente attivi e

funzionanti. Dagli atti, ed in particolare dal dettaglio allegato dal gestore, risulta che, diversamente da quanto dedotto nell'istanza, la sospensione è stata comunicata più volte al cliente, ossia in data 3.12.18, 12.12.18, 17.12.18, 20.12.18, 21.12.18. L'art. 5 comma 1 del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/03/CONS non prevede con quale modalità l'utente debba essere preavvertito della sospensione del servizio in caso di morosità, in forza del principio generale di libertà della forma (cfr. Cass. Sent. 3245/2012). Nel caso di specie, in data 3.12.18, a fronte della morosità del cliente, Wind ha inviato mail e gli ulteriori solleciti sono stati effettuati tramite contatto telefonico dal recupero crediti. Inoltre vero è che è pervenuto reclamo in data 20.10.18 con il quale l'utente ha contestato i costi relativi alla linea 0689xxx addebitati nella fattura W18xxx, tuttavia il reclamo è stato riscontrato per iscritto il 26.10.18 e pertanto non può invocarsi l'illegittima sospensione in pendenza di reclamo, poiché l'operatore ha risposto con un diniego. Stante quanto sopra, la richiesta di indennizzo per sospensione illegittima dei servizi non può essere accolta. Il sig. Giannantonio ha contestato gli addebiti riportati in fattura relativi ai costi di recesso e rata finale del modem ed ha chiesto lo storno, dapprima integrale e poi parziale, della fattura n. W18xxx. Contrariamente a quanto dedotto dall'utente, nel caso in esame non può parlarsi di cambio di piano tariffario, ma di contratto ex novo, con nuova numerazione e diverse condizioni contrattuali, in seguito a disdetta del cliente. Contratto, comprensivo di Condizioni generali di contratto, che è stato sottoscritto dal cliente anche ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. A norma delle Condizioni Generali di Contratto, il sig. Giannantonio è quindi tenuto a versare i costi per attività di cessazione servizio pari ad euro 65,00 e la rata finale del modem pari ad euro 75,00 conseguenti alla disdetta inviata dall'istante. Invero, i costi applicati dal gestore non sono riconducibili alle penali per recesso anticipato, dichiarate illegittime dalla legge n. 40/2007 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese" (c.d. "Legge Bersani"). Nel caso in esame il GXXX ha peraltro presentato una richiesta di cessazione tramite modulo di disdetta, senza invocare il recesso di cui all'art. 70 CCE. In ogni caso, l'ultima modifica contrattuale è stata comunicata dal gestore all'istante con la fattura del 14.2.18, quindi se l'istante avesse voluto esercitare il diritto di recesso dai servizi Wind o passare ad altro operatore senza penali, né costi di disattivazione, avrebbe dovuto farlo nei 30 giorni precedenti il 5.4.18. La comunicazione intervenuta a luglio 2018, quindi, non solo non è qualificabile come recesso ex art. 70 CCE, ma in ogni caso, è tardiva, con la conseguenza che la richiesta di storno della fattura n. W18xxx, con detrazione dei costi di cessazione servizio e di rata finale del modem, non può trovare accoglimento, poiché trattasi di somme legittimamente richieste dall'operatore e correttamente conteggiate. Né può essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Come più volte affermato dall'Autorità, rileva sul punto il disposto dell'art. 8 comma 4 della Delibera Agcom 179/03/CSP (nonché del successivo art. 11 comma 2 della medesima Delibera), secondo cui in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato (Agcom Delibera n.

9/10/CIR) (conformi Agcom Delibera n. 25/10/CIR, Delibera n. 114711/CIR, Delibera n. 6/12/CIR). Il reclamo è datato 20.10.18 ed è stato riscontrato dall'operatore il 26.10.18. Pertanto all'istante non può essere riconosciuto alcun indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 12 commi 1 e 2, Allegato A, Delibera 73/11 Cons. e ss.mm.ii.. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. F. GXXX nei confronti della società Wind Tre SpA. 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.

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

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 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to