

DELIBERA N. 77/2020

**XXXXXX E XXXX XXXX - XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/263875/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 28/07/2020;

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. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”*) e, in particolare, l’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”* e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza di XX E XXXX XXXX - XXX del 03/04/2020 acquisita con protocollo n. 0149518 del 03/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta l’asserita illegittima fatturazione nonostante la richiesta cessazione del contratto trasmessa all’operatore. In particolare nell’istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:” In data 12/6/2019 abbiamo inviato regolare disdetta di contratto con raccomandata con ricevuta di ritorno indicando il num di contratto che volevamo interrompere. la compagnia ha impugnato la disdetta (comunicandocelo con una lettera inviata mediante posta ordinaria nei mesi successivi) poiché non avevamo riportato l’elenco di tutte le numerazioni. pertanto abbiamo provveduto comunque a perfezionare la disdetta, reputando per noi valida comunque la prima raccomandata.” In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i) Lo storno di € 2.688,30 in quanto è da ritenersi valida la prima disdetta effettuata a Giugno 2019 (richiesta inviata con il solo codice cliente senza riportare tutte le numerazioni); Allega: Fatture emesse successivamente alla disdetta; richiesta di disdetta trasmessa tramite racc. A.R..

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. In particolare nella memoria difensiva ha precisato che:” Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per diversi motivi. In data 26/06/2016 perveniva una proposta di contratto per l’attivazione di: 89 sim voce prepagate con listino All Inclusive Aziende Ricaricabile Company + 28 sim voce prepagate con listino All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited (doc. 1–contratto

utenze). In data 29/06/2016 venivano attivate tutte le 117 sim presenti nell'ordine. In data 05/06/2019 veniva notificata la richiesta di portabilità verso altro gestore di 9 sim: 3404500XX – 3423854XX – 34045005XX – 3465009XXX – 3465009XXX – 3404500XX – 34037616XX – 330974XXX – 3404500XX. Le sim venivano disattivate in data 07/06/2019 (doc. 2 – espletamento migrazione). In data 06/06/2019 veniva notificata la richiesta di portabilità verso altro gestore di 2 sim: 3488669XX – 3425419XXX. Le sim venivano disattivate in data 10/06/2019 (doc. 3 – espletamento migrazione del 10.06.2019). In data 13/06/2019 veniva notificata la richiesta di portabilità verso altro gestore della sim 3404500XX che veniva cessata in data 17/06/2019 (doc. 4 – espletamento migrazione del 13/06/2019). In data 17/06/2019 perveniva una raccomandata con la quale il cliente richiedeva la cessazione del contratto in riferimento al codice cliente 530248XX con effetto immediato. La richiesta veniva ritenuta non conforme poiché nella stessa non veniva indicato né il numero contratto né i numeri di telefono da cessare (doc. 5 – disdetta non conforme del 17.06.2019). Il cliente veniva contattato telefonicamente e veniva inviata una comunicazione in merito, come ex adverso confermato (doc. 6 – risposta disdetta). In data 30/08/2019 perveniva pec del cliente con la richiesta di disdetta di tutte le sim presenti nel file allegato. Allegava inoltre verbale di nomina del nuovo referente legale. Il servizio clienti contattava il cliente in data 08/10/2019 poiché la richiesta non era conforme, ma poteva essere integrata inviando copia della visura camerale sulla quale si evinceva il nominativo del nuovo referente legale. L'integrazione perveniva in data 10/10/2019 (doc. 11 – integrazione disdetta). In data 16/10/2019 veniva inoltrato ordine di cessazione delle SIM

34045003xx	34045005xx	34045001xx	34060115xx
34045006xx	34045006xx	32782201xx	34868278xx
34886882xx	34045004xx	34932738xx	34279802xx
34045003xx	34045002xx	34059985xx	34045006xx
34045006xx	34045008xx	34865879xx	34837579xx
340450033xx	3404500xx4	34650093xx	34045006xx
34045003xx	34238547xx	3304314xx	34045005xx
34279798xx	34968995xx	34254181xx	34045003xx
34045007xx	34279800xx	34045009xx	34045007xx
34238423xx	34045005xx	34045007xx	34045008xx
34932234xx	34045008xx	34045002xx	34045006xx
34886861xx	34650096xx	34045002xx	34045005xx
34238545xx	34045002xx	34279779xx	34061099xx
34650095xx	34279116xx	34968133xx	34933427xx
34045004xx	34045002xx	34932639xx	34045007xx
34279812xx	34045005xx	34279807xx	34045006xx
34045004xx	34045008xx	340450079xx	34045002xx
34045001xx	34045004xx	34279778xx	34279773xx
34045003xx	34650096xx	34037589xx	34045008xx
34045006xx	34037917xx	34254187xx	34045004xx
34045002xx	34045006xx	34238563xx	34045002xx
34045002xx	34045004xx	34045001xx	34045001xx
34650093xx	34045004xx	34045005xx	34650093xx
34254137xx	340450070xx	34038014xx	34045002xx
34045008xx	34279780xx	34279815xx	340450074xx
34045006xx	34045004xx	34279759xx	34854399xx
34045006xx.			

In data 16/10/2019 veniva inviata comunicazione all'indirizzo PRESIDENTEXXX@GMAIL.COM (doc. 7 – comunicazione disdetta conforme). La convenuta rileva di aver predisposto lo storno dei canoni dal 28/09/2019 (30 gg. dalla richiesta di disdetta del 30.08.2019 che è stata integrata) al 15/10/2019 sulle fatture

2019T001166102 per l'importo di € 262,64 + iva e 2019T000966906 per l'importo di € 53, 41. Venivano emesse le note di credito 912658328 di € 320,42 e n. 912658329 di € 65,16 (doc. 8 – note di credito). In data 17/02/2020 inviata comunicazione al cliente all'indirizzo PRESIDENTEXXX@GMAIL.COM (doc. 9 – comunicazione al cliente). Tali note di credito venivano utilizzate in compensazione sulle fatture di riferimento (cfr. posizione contabile). Preme sottolineare che la disdetta prevede un preavviso di 30 giorni dal ricevimento della richiesta e che la richiesta deve essere inviata tramite raccomandata o pec e non fax, ai sensi delle Condizioni Generali di contratto: “Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. o PEC e preavviso di almeno 30 giorni a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - Servizio Disdette - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano MI” (doc. 12 - Condizioni Contrattuali). Preme rilevare infine che in applicazione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi”. Pertanto avendo il gestore già provveduto ai suddetti storni, nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall'istante. L'istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 2.623,23, portata dalle fatture n. 2019T000769494 (periodo di riferimento 01/06/2019 - 31/07/2019) e n. 2019T000966906 (periodo di riferimento 01/08/2019 - 30/09/2019) di cui si chiede il pagamento (doc. 10 – fatture). Allega: Contratto utenze; espletamento migrazioni utenze; disdetta non conforme; risposta disdetta; comunicazione disdetta conforme; note di credito; comunicazione al cliente; fatture; condizione generali di contratto; integrazione disdetta; posizione contabile.

3. Motivazione della decisione

L'istante contesta l'asserita illegittima fatturazione, relativa al contratto attivato in data 26/06/2016 e concernente n° 117 sim, proseguita nonostante la richiesta di disdetta del contratto ad essa collegato. Precisa di aver trasmesso tramite Racc. A.R. tale richiesta in data 12/06/2019. L'operatore convenuto, negli scritti difensivi prodotti, ha precisato che tale richiesta è stata ritenuta non conforme in quanto contenente solo l'indicazione del codice cliente e non anche il n° di contratto e l'indicazione delle numerazioni mobili da cessare e che per tale ragione in data 09/07/2019 ha provveduto a rendere edotto l'istante chiedendo l'inoltro della disdetta con l'indicazione delle numerazioni medesime. Preliminarmente si osserva che l'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 prevede che i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto e non possono imporre un obbligo di preavviso superiori a trenta giorni. Sul punto l'orientamento costante dell'Autorità prevede che devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (delibera Agcom n. 103/10/

CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR). Dall'esame della documentazione istruttoria è emerso che in data 12/06/2019 l'istante ha trasmesso all'operatore una richiesta di cessazione del contratto tramite Racc. A. R., ricevuta in data 18/06/2019. In data 09/07/2019, vale a dire entro il termine di 30 gg. previsto per la lavorazione della disdetta, l'operatore ha inviato all'istante la comunicazione con la quale lo informava che non avrebbe potuto procedere alla cessazione del contratto in quanto la richiesta era priva dell'indicazione delle numerazioni mobili da disattivare. Risulta che a seguito di tale comunicazioni l'istante provvedeva all'integrazione richiesta in data 30/08/2019 e che l'operatore conformemente a quanto previsto dalla normativa sopra richiamata procedeva alla cessazione del contratto in data 28/09/2019, provvedendo a stornare le fatture successive a tale data ed ad emettere le relative note di credito. Relativamente alla conformità della disdetta si deve precisare che sul sito dell'operatore convenuto, nell'area "Procedure e assistenza tecnica" è riportata in modo chiaro ed esaustivo la procedura che i clienti sono tenuti a seguire per procedere alla chiusura del contratto afferente linee mobili. In particolare è specificato: "Sono ritenute non conformi le richieste prive di: • firma dell'intestatario o Rappresentate Legale in caso di Contratto Partita IVA; • documento di identità valido dell'intestatario o del Rappresentante Legale in caso di Contratto Partita IVA; • indicazione numero di telefono Mobile o ICCID (in caso di recesso da contratto mobile) Da quanto sopra consegue che nel caso di specie la richiesta di disdetta del 12/06/2019 così come formulata dall'istante non possa essere ritenuta regolare in quanto contenente l'indicazione del solo codice cliente e non anche il n° di contratto e l'indicazione delle numerazioni mobili ad esso collegate. Peraltro, a fronte della suddetta richiesta l'operatore ha dimostrato di essersi subito attivato nei confronti dell'istante comunicandogli in data 09/07/2019, quindi prima dello spirare del termine di 30 gg. per la lavorazione della disdetta, di non poter procedere in tal senso per la mancata indicazione delle numerazioni da disattivare. Diverso sarebbe stato, infatti, il caso in cui l'operatore non avesse provveduto a comunicare nulla entro i 30 gg. previsti per la lavorazione della richiesta di disdetta, ingenerando in tal modo nell'istante un legittimo affidamento sulla regolarità della richiesta trasmessa e conseguentemente al diritto di ottenere la chiusura del contratto nel termine sopra previsto oltre che l'annullamento delle fatture eventualmente emesse dopo tale data. Pertanto, alla luce delle argomentazioni sopra richiamate, la richiesta di annullamento delle fatture a partire dalla data del 12/06/2019 non può in nessun modo essere accolta, atteso che nessuna responsabilità è risultata ascrivibile all'operatore convenuto per la mancata lavorazione della disdetta inviata in tale data, in quanto la stessa non è risultata conforme alle indicazioni presenti sul sito di WindTre e, comunque, l'operatore ha dimostrato di aver diligentemente informato l'istante della necessità dell'indicazione delle numerazioni afferenti il contratto per poter procedere alla chiusura dello stesso. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal XXXX XXXX - XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

5. 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.

L'Aquila 28 luglio 2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.