

DELIBERA n°_123_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/306979/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 30/11/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 18/07/2020 acquisita con protocollo n. 0308697 del 18/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa XXXX XXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. Il 06/12/2016 ha stipulato un contratto con Wind Tre per la linea voce ed internet. Dal mese di aprile 2018 non ha più ricevuto le fatture chiedendone spiegazione al servizio clienti e sollecitandone l'invio che non è mai avvenuto. Il pagamento avveniva dopo aver ricevuto sms di intimazione al pagamento per morosità, con notevoli disagi dovuti alla sospensione dei servizi e all'impossibilità di controllare i consumi addebitati in fattura. Dal mese di giugno 2019 egli è rimasto senza linea voce ed internet nell'impossibilità di fruire della numerazione senza nessun preavviso di distacco a mezzo raccomandata. A febbraio 2020 ha ricevuto un sollecito di pagamento da parte di una società di recupero crediti relativamente a 3 fatture mai ricevute, delle quali ha richiesto una copia conforme alla Wind. Dall'analisi di tali fatture emerge che l'indirizzo di recapito è sbagliato e non coincide con quello di ubicazione dell'utenza e di residenza. Il 14/04/2020 ha inviato un reclamo a mezzo pec a cui non è seguita risposta. L'istante, inoltre, ha presentato repliche alle memorie avversarie. L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) copia del contratto; 2) la chiusura del contratto in esenzione spese; 3) lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; 4) il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese e la cancellazione dal SIMOITEL; 5) indennizzo per interruzione dei servizi, per inadempimento contrattuale; 6) indennizzo per perdita della numerazione; 7) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A. (di seguito Wind o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. In via preliminare eccepisce l'improcedibilità/inammissibilità della presente istanza di definizione per la genericità della stessa in quanto il cliente

riferisce di un indirizzo di recapito delle fatture, a suo dire sbagliato, senza precisarne i dati. La contestazione così formulata chiama la convenuta a uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendole di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. Il cliente risulta essere stato titolare del contratto n. XXXX XXXX per la linea XXXX XXXX nel periodo compreso tra il 02/09/2008 e il 03/09/2019. In tale lasso temporale mai alcuna segnalazione né reclamo pervenivano alla convenuta che provvedeva a emettere regolare fattura per i servizi attivati. Sin da subito veniva rilevato il mancato/ritardato pagamento di alcuni conti telefonici, motivo per cui lo scrivente gestore intraprendeva le consuete azioni di sollecito come confermato dall'utente che nel formulario GU14 dichiara di aver ricevuto sms di sollecito [...]; le suddette azioni tuttavia non sortivano alcun effetto. Stante il persistere dello stato di morosità, la linea veniva opportunamente sospesa e riattivata di volta in volta solo all'atto dei pagamenti come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. A seguito di ulteriori mancati pagamenti, la linea veniva infine disattivata. Solo in data 14/04/2020 il cliente inviava un reclamo riferito ai conti telefonici W1909000507, W1912290317, W1915540357 e a quelli precedenti, ritenendo di non doverli pagare in quanto mai ricevuti. La convenuta forniva adeguato riscontro, confermando la correttezza dei conti telefonici emessi. Si precisa che il suddetto reclamo risulta quasi concomitante con il tentativo di conciliazione UG/271592. La convenuta, in ragione del pendente stato di insolvenza in cui l'utente versava nonostante tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto, provvedeva legittimamente alla sospensione per morosità della linea come previsto ex art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto rubricato Corrispettivi – Fatturazione – Pagamenti: 4.7 Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, Infostrada potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi e 4.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 giorni dall'avvenuta sospensione, Infostrada potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. salvo eventuali ulteriori rimedi di legge. Voglia oltretutto l'adita Autorità considerare che l'utente non aveva mai contestato alcuna fattura o reclamato disservizi tali da giustificare la sospensione dei pagamenti; è evidente che i ritardi nei pagamenti non sono da imputare a possibili disservizi o reclami ma, semplicemente, ad un suo comportamento non conforme alle condizioni contrattuali, in base alle quali avrebbe dovuto pagare le fatture nei tempi prescritti, salva la possibilità di presentare reclamo, pena la sospensione amministrativa del servizio. Ciò senza tener conto del fatto che gli utenti hanno sempre la possibilità di verificare i dettagli delle fatture dall'Area Clienti consultabile dal sito di Wind Tre o, in aggiunta, di ricevere i conti telefonici via posta elettronica tramite il servizio gratuito E-conto. Si rileva, che l'utente non ha mai inviato nessun tipo di reclamo in merito ai disservizi lamentati, infatti dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta, con i quali lamentava il ritardato ripristino del servizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche, ad eventuali reclami telefonici. Si richiamino nuovamente le CGC all'art. 8 rubricato Procedura Reclami - Rimborsi – Conciliazione: 8.1 Le richieste di rimborso o i reclami connessi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Infostrada Servizio Clienti, mediante raccomandata A.R., entro i termini di scadenza de pagamento

della fattura. L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante telegramma, telex o fax, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R. entro il termine sopra indicato.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Preliminarmente si osserva che l'istanza risulta generica e approssimativa e non supportata da adeguata documentazione probatoria in relazione alle richieste avanzate. Nel merito l'istante lamenta la mancata ricezione delle fatture a partire "dal mese di aprile 2018", e che tale asserita circostanza ha ingenerato conseguenti ritardi nei pagamenti e illegittime sospensioni del servizio. L'Istante a supporto di quanto lamentato, però, non deposita alcun tracciamento di segnalazione telefonica o reclamo scritto inoltrato all'operatore per contestare tale asserito disservizio, posto che a nulla vale dichiarare, in questa sede, di avere contattato il Servizio Clienti se non viene indicata la data e il codice identificativo dell'operatore, al fine di tracciarne la telefonata. Infatti, se è vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, e anche vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Si rileva che, al fine di poter dare credito alla posizione dell'Istante, e riconoscerne pertanto la fondatezza delle pretese, occorrerebbe quantomeno che l'istante avesse provato di aver prontamente sollecitato, tramite reclamo, l'operatore all'invio della fatturazione, e ciò in epoca antecedente al ricevimento della lettera dalla società di recupero crediti avvenuto a febbraio 2020, adempimento questo che non risulta agli atti. Se è vero infatti che il gestore è tenuto ad attivarsi prontamente per la disamina e la risoluzione del disservizio, è altrettanto vero che sul cliente incombe l'onere di segnalare puntualmente il disservizio. Oltretutto l'utente che continui ad usufruire del servizio senza segnalare il mancato ricevimento delle fatture viene meno ai principi di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto di cui agli artt. 1175 e 1375 del c.c. che devono orientare le parti contrattuali a preservare gli interessi reciproci. Di contro risultano, da schermate Wind allegate agli atti, numerosi contatti dell'Operatore per segnalare mancati pagamenti di fatture anche in periodi antecedenti il mese di aprile 2018, circostanza questa confermata anche dall'istante nelle repliche, periodo nel quale le fatture verosimilmente venivano regolarmente recapitate all'esatto indirizzo dello stesso. Ora, dalla documentazione depositata in atti, non è chiaro come, malgrado gli asseriti numerosi contatti tra utente e operatore e viceversa, i primi per chiedere chiarimenti e sollecitare l'invio delle fatture e i secondi per sollecitarne i pagamenti, non si sia addivenuti ad una risoluzione del problema. Nemmeno è chiaro a fronte di quale documento venivano effettuati "dopo aver ricevuto sms di intimazione", i pagamenti delle fatture da parte dell'istante, posto che non ne riceveva copia. Inoltre neppure è stato chiarito come sia stato recapitato il sollecito di pagamento delle fatture da parte della società di recupero crediti all'Istante e perché solo a seguito di tale lettera di sollecito di pagamento delle fatture l'istante ne chiede copia conforme alla Wind

dalle quali ha poi potuto, finalmente, constatare che il motivo del mancato recapito delle stesse fosse l'indicazione dell'indirizzo errato. Oltretutto non è chiaro come mai nel corpo del reclamo del 14/04/2020 non si fa alcun cenno all'errato indirizzo indicato nelle fatture, motivo per cui le stesse, asserisce in questa sede l'istante, non venivano recapitate, circostanza questa già conosciuta dallo stesso in occasione dell'analisi delle copie conformi delle fatture richieste alla Wind avvenuto in epoca precedente. In vero, agli atti, non risulta neppure che l'operatore, per escludere la propria responsabilità, circa l'asserito mancato recapito delle fatture, abbia fornito alcun chiarimento, addotto alcuna motivazione né depositato alcuna documentazione probatoria utile a dimostrare il regolare recapito delle stesse o quantomeno che l'indirizzo indicato in fattura fosse stato comunicato dall'utente in sede di stipula di contratto. Ora, posto quanto sopra, si ritiene che nel caso di specie si configuri il concorso di colpa da parte dell'istante, in relazione ai disservizi contestati. L'istante infatti, con la propria condotta, non essendosi cioè adoperato tempestivamente a segnalare la mancata ricezione delle fatture, richiedendone prontamente copia, così come poi è invece avvenuto a seguito della ricezione della lettera della società di recupero crediti, ha concorso nella causazione dei disservizi lamentati, o quantomeno non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarli, venendo meno all'applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, 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. Oltretutto si rileva che l'istante, per l'unico reclamo depositato in atti, inoltrato il 14/04/2020, non ha neppure atteso i tempi prescritti contrattualmente per il relativo riscontro, cioè i 45 gg, prima di procedere all'inoltro dell'istanza di conciliazione, avvenuto il 26/04/2020, pertanto si ritiene che nessun indennizzo sia dovuto da parte dell'operatore per mancato o ritardato relativo riscontro. Per tutto quanto sopra ampiamente argomentato si ritiene equo, con riferimento alle richieste dell'istante, considerato il contegno delle parti, riconoscere esclusivamente lo storno delle fatture insolute, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione per cessazione del contratto avvenuta il 3/9/2019 e al ritiro, a propria cura e spese, della pratica affidata alla società di recupero crediti. E' rigettata ogni ulteriore richiesta.

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della società Wind Tre S.p.a. La società Wind Tre S.p.a. è tenuta allo storno delle fatture insolute, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, per cessazione del contratto avvenuta il 3/9/2019, e al ritiro, a propria cura e spese, della pratica affidata alla società di recupero crediti. E' rigettata ogni ulteriore richiesta.

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.

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

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.

Palermo 30/11/2021

IL PRESIDENTE

