

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/199415/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Axxx Sxxx  
di Rxxx G. - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 della società **Axxx Sxxx di Rxxx G.**, del 05/11/2019 acquisita con protocollo n. 0475434 del 06/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante, signor G. Rxxx, ha lamentato: “La scrivente ditta, dopo aver inoltrato tre comunicazioni PEC in ordine a problematiche in corso con l’operatore TRE, atteso il mancato preso in carico dei problemi rappresentati da parte dell’operatore, ha dovuto cambiare operatore telefonico e deciso di chiudere ogni rapporto contrattuale in essere con l’operatore TRE. Le problematiche riguardano: 1)

Malfunzionamenti sulla rete mobile, ripetuti e continuativi; 2) Mancata corrispondenza tra quanto fatturato e quanto prelevato dall'operatore TRE mediante Rid su carta di credito della ditta scrivente; 3) Continue offerte commerciali su tutte le utenze aziendali non richieste; 4) Mancata risposta ai reclami. - Richieste: 1) La immediata chiusura di ogni rapporto contrattuale a valere dal primo giorno in cui la ditta scrivente ha cambiato operatore; 2) La liberazione del vincolo su carta di credito intestato alla ditta scrivente sulla quale l'operatore TRE continua a prelevare somme non corrispondenti a quelle fatturate; 3) l'immediata cessazione di ogni fatturazione a valere dal primo giorno in cui la ditta scrivente ha cambiato operatore; - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 10000.0 - Disservizi segnalati: 1. 8 Contestazione fatture (Data reclamo: 21/02/2018) 2. 329 02XXXX Altro”.

Si costituiva Wind Tre deducendo che: “l'Istante Romagnoli Giampaolo, in qualità di titolare delle utenze oggetto di contestazione, lamentava genericamente un malfunzionamento sulla rete mobile, la mancata corrispondenza tra quanto fatturato e quanto prelevato dall'operatore Tre e continue offerte commerciali su tutte le utenze aziendali non desiderate, e chiedendo a wind tre la immediata chiusura di ogni rapporto contrattuale a valere dal primo giorno in cui la ditta scrivente ha cambiato operatore, la liberazione dal vincolo su carta di credito intestato alla ditta scrivente sulla quale l'operatore Tre continua a prelevare non corrispondenti a quelle fatturate, l'immediata cessazione di ogni fatturazione a valere dal primo giorno in cui la ditta scrivente ha cambiato operatore; il tutto quantificato in 10.000,00. Sempre l'operatore convenuto riferiva che al codice cliente n. 567614 facevano riferimento 13 contratti sottoscritti dal sig. Romagnoli, che elencava dettagliatamente. In primo luogo, il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente “(..)atteso la mancata presa in carico dei problemi rappresentati da parte dell'operatore TRE, ha dovuto cambiare operatore telefonico e deciso di chiudere ogni rapporto contrattuale in essere con l'operatore TRE. Le problematiche riguardano: 1) Malfunzionamenti sulla rete mobile, ripetuti e continuativi; 2) Mancata corrispondenza tra quanto fatturato e quanto prelevato dall'operatore TRE mediante Rid su carta di credito della ditta scrivente; 3) Continue offerte commerciali su tutte le utenze aziendali non richieste(..)” senza nulla specificare. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale “L'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello Gu14 e contiene le medesime informazioni di cui all'art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia”. A sua volta, l'art. 6, Delibera citata, stabilisce che nell'istanza devono essere altresì indicati, a pena di inammissibilità: “a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell'operatore interessato; d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano.” È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso, codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le “scarne” indicazioni fornite da controparte. 3. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS Regolamento limitatamente alla domanda avversaria di ristoro per 10.000,00 euro Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di ristoro per 10.000,00 euro riconducibili a richiesta risarcimento spese e danni generici, in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4 regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate

non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta.

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 anzitutto 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. La liquidazione dei danni quantificati in € 10.000,00 così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Appare pacifico, alla luce delle risultanze documentali in atti, che l'operatore non ha in alcun modo preso in carico la richiesta di cessazione linea dell'istante, il quale continuava a ricevere fatture contenenti addebiti a titolo di servizi assunti come non fruiti. Sul punto, le eccezioni sollevate da WIND spa nella propria memoria di costituzione, secondo cui avrebbe ostato alla lavorazione della richiesta di disdetta l'incompletezza della medesima, piuttosto che la genericità della stessa, non appaiono condivisibili. Con l'istanza Ug, e nel corso del procedimento GU14, l'istante ha manifestato la sua inequivocabile volontà di "immediata chiusura di ogni rapporto contrattuale a valere dal primo giorno in cui la ditta scrivente ha cambiato operatore". In caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla normativa di settore applicabile (cfr. Corecom Toscana, delibera n. 107/2020). L'avvenuta ricezione di una richiesta, laddove ritenuta incompleta su alcune numerazioni allo stesso intestate e non coinvolte nel processo migratorio, fa comunque insorgere in capo all'operatore l'onere di contattare l'istante al fine di ottenere chiarimenti circa la propria comunicazione o, al più, di raccogliere i dati mancanti per procedere all'opportuna lavorazione (cfr. Corecom Umbria, delibera n. 28/2021). Nessuna comunicazione in tal senso è riportata in atti. Di conseguenza, la disdetta deve ritenersi pienamente valida e, quindi, i corrispettivi fatturati non dovuti a partire dai trenta giorni successivi al 25.2.2019, ex art. 1, co. 3 del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, secondo cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Per tali motivi, l'operatore è tenuto soltanto allo storno degli importi addebitati successivamente al trentesimo giorno dell'avvenuto ricevimento della richiesta di cessazione, trattandosi di corrispettivi per servizi di cui l'utente non vuole più inequivocabilmente fruire, come dimostra la sua espressa manifestazione di volontà. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, è meritevole di essere respinta perché generica e non provata.

## DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/11/2019, è tenuta a stornare la fatturazione dell'istante dai trenta giorni successivi al 25.2.2019 fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to