

DETERMINA Fascicolo n. GU14/446709/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Fxxx A. - 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 dell’utente Dxxx Fxxx A., del 30/07/2021 acquisita con protocollo n. 0327854 del 30/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta, con riferimento all’utenza n. 3xxxxxxxxxxx, a sé intestata, di aver subito la sospensione del collegamento a partire dal 26.02.2021. Deduceva, altresì, di aver contattato numerose volte il numero verde sollecitando la riattivazione della linea ma che, solo il 22.04.2021, il servizio veniva riattivato grazie all’intervento del Corecom. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Wind Tre S.p.a. (Very Mobile), nel prosieguo Wind, al fine di ottenere l’accoglimento delle seguenti richieste: “indennizzo per

sospensione del servizio, indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzo perdita numerazione, storno totale insoluto, rimborso degli importi pagati e non dovuti, varie ed eventuali”. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, non depositava alcunchè. Successivamente, nella memoria di replica del 21.01.2021, il Sig. Di Filippo reitera le proprie richieste (€ 663,75), ritenendole fondate a fronte delle ammissioni di Wind, che “conferma la sospensione operata sull’utenza n. 3xxxxxxx dal 21.12.2020 al 26.2.2020 come sospensione amministrativa parziale e dal 26.2.2021 al 22.4.2021 come sospensione completa”. Evidenziava, sul punto, che il gestore non aveva comunicato il preavviso di sospensione o/e che non ne aveva provato l’effettiva ricezione. Infine, stante la corresponsione dell’importo scoperto di € 116,90 a mezzo bonifico del 2.04.2021, Wind aveva colpevolmente tardato nel ripristinare i servizi. Depositava, a riprova delle proprie affermazioni, la ricevuta attestante il pagamento dell’importo di € 116,90.

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 29.12.2021, eccepiva in via preliminare l’inammissibilità della richiesta di risarcimento danni e rimborso spese formulata dal Sig. Di Filippo ed evidenziava, nel merito, la genericità ed indeterminatezza degli addebiti posti a fondamento della presente istanza. Ad ogni buon conto, forniva alcune precisazioni circa la posizione contrattuale riferita all’istante, precisando che l’utenza n. 3xxxxxxx era stata oggetto di diverse cessazioni e rientri presso la rete Wind e che non era più in consistenza, in quanto, in data 13.05.2021, veniva disattivata per PORT OUT. In particolare, si legge in memoria che “In data 15.05.2018 veniva riattivata la SIM 3xxxxxxx con offerta ricaricabile FREE vendita a rate, opzione Free Master e terminale Huawei Mate 10 Pro, con vincolo contrattuale 30 mesi, scadenza vincolo 15.11.2020. (...) l’utenza 3xxxxxxx è stata oggetto di sospensione parziale del disservizio, preavvisata regolarmente dal gestore e per la quale l’istante era perfettamente a conoscenza. Difatti la prima sospensione parziale avveniva in data 21.12.2020, l’istante non poteva effettuare chiamate, ma poteva riceverle, la sim veniva riattivata su promessa di pagamento da parte del Sig. Di Filippo (...) In data 12.01.2021 veniva inviata raccomandata di preavviso cessazione contratto”. Successivamente, in data 26.02.2021, perdurando lo stato di insolvenza, la linea mobile veniva cessata. L’operatore eccepiva altresì che il Sig. Dxxx Fxxx avviava il procedimento GU5/413600/2021 solo ed esclusivamente in data 12.04.2021. A tal proposito, rappresentava che veniva “attivata in data 13.04.2021 una SIM con ICCID fittizio su cui veniva recuperata la numerazione 3xxxxxxx, previo pagamento da parte istante delle fatture ut supra menzionate. Il procedimento n. GU5/413600/2021 veniva regolarmente archiviato dal Corecom Lazio e l’istante confermava che era rientrato in possesso della numerazione 3xxxxxxx senza costi avendo il gestore effettuato una ricarica di € 15 sulla nuova sim”. Controdeduceva, quindi, la totale infondatezza della richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, stante la riattivazione della linea mobile de qua, con conseguente cessazione della materia del contendere. Aggiungeva, inoltre, come la sospensione e conseguente disattivazione fosse esclusivamente imputabile all’inerzia dell’utente finale, il quale aveva saldato solo in parte e ben oltre la data di scadenza le fatture emesse da Wind. Inoltre, la totale assenza di reclami determinava l’impossibilità di riconoscere gli indennizzi richiesti, in applicazione dell’art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. L’operatore sottolineava che il Sig. Di Filippo, nel periodo intercorrente tra la sospensione e la cessazione, non ha saldato l’insoluto nè ha contestato formalmente i conti telefonici emessi da Wind. Nessun esito avevano infatti sortito neppure i preavvisi di sospensione e poi di risoluzione contrattuale. Infine, Wind dà atto che, nelle more del procedimento, era stato liquidato “un indennizzo di € 135,00 per i 18 giorni di sospensione avvenuta per la linea mobile oggetto del presente procedimento”, tramite nota di credito a valere sull’insoluto, che si allega. Nessuna ulteriore somma doveva considerarsi spettante in favore di parte istante e, su tale punto, si insisteva per l’integrale rigetto delle avverse pretese pecuniarie, attesa la cessata materia del contendere intervenuta nelle more del procedimento o, in subordine, l’accoglimento del reclamo dell’istante per facta concludentia. A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la seguente documentazione: la proposta di abbonamento del 15.05.2018, la Carta Servizi, le Condizioni Generali di contratto e le raccomandate del 18.12.2018 e 12.01.2021, nota di credito n. 2190058960 del 17.12.2021.

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. Occorre in primo luogo rilevare, per una corretta valutazione del contegno dell'utente ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti, che costui non dimostra di essersi tempestivamente attivato al fine di risolvere la problematica lamentata in questa sede: il ritardo con cui ha dato impulso al procedimento d'urgenza, formulata in un momento di gran lunga successivo rispetto alla lamentata sospensione, dimostra la carenza di interesse, da parte di quest'ultimo, a dirimere la controversia, con conseguente applicazione, ai fini della quantificazione degli importi dovuti a titolo di indennizzo, del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c. La vicenda oggetto di controversia riguarda l'asserita sospensione disposta da Wind, in maniera unilaterale e in assenza di preavviso, del collegamento sulla linea mobile n. 3xxxxxxxxxx, riscontrata a partire dal 26.02.2021. L'operatore controdeduce di aver opportunamente informato il Sig. Di Filippo dell'imminente cessazione, per morosità, delle utenze intestate, tramite lettere raccomandate del 18.12.2018 e 12.01.2021, la cui avvenuta ricezione è però oggetto di espressa contestazione in memoria di replica. Asserisce, fornendone altresì prova, di aver riconosciuto la somma di € 135,00, quale indennizzo per i 18 giorni di sospensione della linea de qua, come da nota di credito allegata alla propria memoria difensiva (cfr. doc. 13) del fascicolo istruttorio). Tale somma non sembra congrua, perché non corrisponde all'indennizzo di € 345,00 (€ 7,50 pro die * 46 gg.), calcolato su un lasso di tempo il cui dies a quo è individuato, in maniera unanime da entrambe le parti, al 26.02.2021, ed il dies ad quem al 13.04.2021, quando Wind attivava una SIM con ICCID fittizio su cui veniva recuperata la numerazione 3xxxxxxxxxx, previo pagamento delle fatture rimaste insolte. Per tali ragioni, non essendo provato l'assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore in punto di sospensione amministrativa/ cessazione del servizio, occorre riconoscere in favore di parte istante la quota parte residua dell'indennizzo per la sospensione del servizio, pari ad € 210,00. Non sussiste alcun diritto all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, non avendone l'istante provato l'esistenza né circostanziato, in termini di tempo e di luogo, eventuali segnalazioni telefoniche effettuate al Servizio Clienti (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"). Nessun indennizzo può essere riconosciuto per la perdita della numerazione, perché infondata in fatto e in diritto, stante la riattivazione della linea mobile n. 329.8550289, accertata da questo ufficio, a cui ha fatto seguito il port-out verso altro operatore in data 13.05.2021. Infine, pur avendo il Sig. Di Filippo provato – sebbene oltre il termine previsto dalla disciplina di settore - il pagamento della somma di € 116,90, che l'operatore imputa all'insoluto posto a fondamento della sospensione contestata in questa sede, non è possibile accogliere la domanda di rimborso degli importi pagati e non dovuti, perché non solo non possono considerarsi tali ma, soprattutto, perché a ciò osta il dettato dell'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). Da rigettare è anche la domanda di storno totale dell'insoluto, perché generica e non provata, oltreché infondata in fatto e in diritto. 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.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/07/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 210,00, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo.

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