

Oggetto: definizione della controversia B. Cxxx / WINDTRE (Rif. Lazio/D/831/2017)

## IL DIRETTORE

- VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1, e successive modifiche e, in particolare l'art. 24;
- VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 ("Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale") e successive modifiche;
- VISTO il "Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale", approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;
- VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) e in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);
- VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 ("Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107");
- VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto Dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";
- VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della Struttura Amministrativa di supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/22, l'incarico è di responsabile della struttura amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;
- VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);
- VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codi ce delle comunicazioni elettroniche);
- VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (*Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione*),, istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Corecom;
- VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019, con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le Comunicazioni ella Regione Lazio (Corecom Lazio);

VISTO	l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;
VISTA	la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;
VISTO	il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Conciliaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;
VISTA	l'istanza del Sig. B. Cxxx di cui al prot. D5485 del 29/09/2017;
VISTO	il tentativo di conciliazione avvenuto in data 28/09/2017;
VISTI	gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Posizione dell'Utente**

L'istante in relazione a servizi internet ADSL utenza business forniti da Wind Tre 3 S.p.A. sulle utenze 329xxxx, 3293xxxxx, xxxxx lamentava prodotti e servizi non richiesti, modifiche contrattuali, spese fatturazioni non giustificate, traffico non riconosciuto, mancata trasparenza contrattuale

In particolare, l'istante precisava che nel mese di luglio 2016 inviava, tramite raccomandata A/R, disdetta per tutte le numerazioni collegate al codice cliente n.122xxxx. Nonostante cio' continuava a ricevere fatture riferite alle suddette numerazioni, piu' volte contestate, sia autonomamente che attraverso AECl, senza ricevere alcuna risposta.

La questione è quindi incentrata sulla scorretta gestione della pratica da parte dell'operatore in occasione della disdetta.

Infatti, la disdetta non è stata recepita e lavorata nei tempi previsti dalla legge, e il gestore ha continuato a fatturare per un servizio non più richiesto.

Il gestore, inoltre, non avrebbe mai risposto in modo esaustivo ai reclami del cliente e non avrebbe dimostrato spirito conciliativo in sede di conciliazione obbligatoria dinnanzi al Corecom Lazio.

In particolare, l'istante precisa che ha inviato richiesta di disdetta in data 18/07/2016, chiedendo che il recesso fosse operativo per l'intero contratto del codice cliente n. 12240929 che comprendeva le numerazioni 329xxxxx, 329xxx, 393xxxx, 393xxx.

Nonostante ciò, l'operatore ha continuato nella fatturazione dei servizi non richiesti e per questo il cliente richiede, oltre allo storno di tutte le fatture emesse dopo la disdetta, un indennizzo, in quanto tale casistica (tardata lavorazione del recesso) è assimilabile all'attivazione di un servizio non richiesto.

In particolare, l'utente richiede 5 euro per ogni giorno di ritardo, pari a 258 giorni, nell'elaborazione del recesso, pari quindi ad Euro 1.460,00, poi quantificato in euro 1.615,00, in quanto la fatturazione è continuata fino a luglio 2017.

L'istante lamenta anche la mancata risposta ai reclami inviati via pec il 14/09/2017 e il 03/10/2017, ai quali il gestore non ha mai dato riscontro, e quindi richiede un indennizzo pari ad Euro 300,00 (massima richiesta).

Infine, l'istante richiede Euro 200,00 per spese di procedura.

In data 28/09/2017 veniva espedito tentativo obbligatorio di conciliazione con esito negativo.

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

L'operatore si difende eccependo preliminarmente di non aver mai ricevuto la presunta disdetta che il cliente in istanza asserisce di aver inviato all'operatore.

Ricostruisce i fatti contrattuali relativi alle 4 utenze, come di seguito indicato:

- abbonamento business con numero portato da altro gestore 329xxx e piano tariffario PRO 3000, durata contrattuale 30 mesi. In data 01/07/2015 l'istante richiedeva disdetta di detto abbonamento, convertendolo in altro ricaricabile con piano tariffario My Business Ricaricabile, anche'esso poi risolto con il port-out della numerazione in data 25/07/2016,

- abbonamento, business con numero portato da altro gestore 329xxx e piano tariffario PRO 3000.

All'utenza è associato terminale iPhone 5, fornito tramite vendita a rate e di proprietà del cliente.

La durata contrattuale è di 30 mesi, con data fine vincolo 13/05/2015. In caso di disattivazione prima di tale data è prevista l'emissione di fatture con somme dovute per recesso anticipato ed emissione fattura con rate residue a carico del cliente.

In data 01/07/2015 l'istante risolve detto abbonamento, convertendo in altro - ricaricabile - con piano tariffario My Business Ricaricabile e opzione Unlimited plus, anch'esso poi risolto con il port-out della numerazione in data 25/07 /2016,

- abbonamento dati business con numero 393xxxxx e Piano tariffario in.trenet.data3

All'utenza è associato terminale webcube 21.6, fornito con vendita a rate della proprietà del cliente.

La durata contrattuale e di 30 mesi, con data fine vincolo 24/03/2016. In caso di disattivazione prima di tale data è prevista l'emissione di fatture con somme dovute per recesso anticipato ed emissione fattura con rate residue a carico del cliente.

In data 11/07/2017 l'abbonamento cessa a seguito, di disattivazione dell'utenza stante la presenza di insoluti.

- abbonamento dati business con numero 393xxxxx e piano tariffario inTRENnet.data3. Modalità di acquisizione usim sciolta, Offerta Simply Business e durata-contrattuale 24 mesi.

In caso disattivazione prima del 10/08/2016 prevista l'emissione di fatture con somme dovute per recesso anticipato dall'offerta.

In data 11/07/2017 l'abbonamento cessa a seguito di disattivazione dell'utenza, stante la presenza di insoluti.

Come sopra indicato le utenze 329xxxx e 329xxxx sono cessate a seguito di portabilità verso altro operatore in data 25/07/2016. Le utenze 3938xx e 3938xxxx sono cessate a seguito di disattivazione per insoluti.

Il gestore infine contesta l'assoluta genericità della contestazione dei fatti da parte dell'utente.

Ad oggi il gestore evidenzia un credito complessivo di Euro 701,73, interamente dovuto dal cliente e chiede di compensare eventuale partite a debito da parte di Wind con tale credito.

## **3. Motivi 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 ed ammissibile.

- In relazione alla genericità dell'istanza sollevata dal gestore, la stessa non può essere accolta, in quanto risulta chiara e delimitata la richiesta dell'istante, poi ulteriormente dettagliata e documentata tramite le note depositate.

- In relazione alla richiesta di indennizzo per servizi non richiesti a seguito di ritardata lavorazione della disdetta, dall'istruttoria emerge che in data 18/07/2016 veniva inviata una PEC dall'indirizzo PEC bruno.commini@pec.it all'indirizzo servizioclienti133@pec.h3g.it, h3g@agenziatre.com. Tale invio è documentato da stampa PDF della mail di invio.

Leggendo la lettera che risulta allegata alla PEC l'oggetto riporta "Recesso da contratto cod. cliente n. 122xxx intestato a Commini Bruno.." riportando Codice fiscale e partita IVA del cliente, nel corpo della lettera l'utente richiede la disdetta di tutte le utenze collegate al codice cliente n. 122xxxx, lo stesso operatore conferma che collegati a tale codice cliente sono tutte le utenze oggetto di contestazione di seguito riportate: 3293xxxx, 3293xxxx, 393xxx e 3938xxxx.

Il gestore ha dichiarato di non aver mai ricevuto una comunicazione di disdetta, ma non spiegato in alcun modo la presenza di documentazione attestante l'invio della PEC documentata invece dal cliente.

A tale riguardo deve affermarsi che la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia, così come prospettato dall'utente, la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo.

Come più volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom, ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (ex multis 83/14/CIR e conformi n.141/14 e 96/14 Corecom Calabria, Det.4/2014 Corecom Emilia Romagna, solo per citarne di recenti), con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. A meno che l'indebita permanenza dei servizi attivi col gestore non crei un disagio effettivo per l'utente, precludendogli la possibilità di fruizione dei medesimi con altro gestore (es. nei passaggi tra operatori) o nel caso di contratti per una pluralità di utenze concesse in uso a terzi (es. nei contratti aziendali), laddove la permanenza del servizio attivo produce un danno al titolare del contratto dovuto all'utilizzo da parte di terzi non desiderato, con relativa generazione di consumi.

Non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche.

Pertanto, la mancata lavorazione del recesso, svincolata dalla fattispecie concreta, non comporta automaticamente la configurazione della prestazione non richiesta indennizzabile ai sensi del Regolamento, risolvendosi per lo più, in una fruizione teorica del servizio senza obbligo di corrispondere alcun canone come nel caso in esame.

Quindi non può essere accolta la richiesta di indennizzo da parte dell'istante per servizi non richiesti a seguito di ritardata lavorazione della disdetta, mentre non sono dovuti tutti gli importi fatturati successivamente ai 30 giorni alla richiesta di disdetta che invece è stata correttamente documentata dal cliente.

In particolare, tutte le fatture presentate dal gestore, per un totale di Euro 701,73, ad eccezione della fattura n.1675619970 dell'08/07/16 per Euro 38,55 facente riferimento al periodo giugno e luglio 2016, devono essere stornate.

In relazione alla mancata risposta ai reclami, dall'istruttoria risultano due reclami inviati dal cliente per iscritto tramite PEC in data 14/09/2017 e 03/10/2017 all'indirizzo servizioclienti133@pec.h3g.it con relativa ricevuta di consegna.

Sia nella PEC del 14/09/2017 che in quella del 03/10/2017 l'utente contesta il fatto che gli continuavano a pervenire fatture nonostante l'invio della disdetta del 18 luglio 2016.

Nel caso di rigetto del reclamo il gestore ha l'obbligo di comunicazione per iscritto adeguatamente motivato. Il gestore non ha documentato riscontri motivati a tali reclami.

Quindi secondo l'articolo 12 all. A della Delibera 73/11/CONS, non avendo il gestore mai risposto ai reclami spetta il massimo di € 300,00 di indennizzo, essendosi superato tale importo nel calcolo pro die.

In relazione alla richiesta di 200,00 Euro per spese sostenute per la presente procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, e la mancanza di attività difensiva rilevante, si ritiene congruo liquidare all'istante l'importo di Euro 50,00 (cinquanta) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

#### **DETERMINA**

Per i motivi sopra espressi, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. Accoglie parzialmente l'istanza presentata da C. Bxxx nei confronti della società WINDTRE SpA.
2. La società WINDTRE è tenuta a corrispondere all'istante, oltre alla somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, la somma di € 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo nonché a stornare la fatturazione emessa dai trenta giorni successivi alla disdetta del 18.7.2016 fino a chiusura del ciclo di fatturazione oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

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 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.

dott. Aurelio Lo Fazio

