



CORECOM Sicilia



## **DETERMINA**

**Fascicolo n. GU14/513043/2022**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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’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, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 29/03/2022 acquisita con protocollo n. 0106906 del 29/03/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 17.01.2020 tramite operatore di punto vendita attivavo l’offerta tutto incluso denominata fibra1000, con chiamate illimitate, internet illimitato, SIM dati 100 GIGA al mese incluso nell’offerta. al costo di € 35,00 incluso IVA al mese. A migrazione verso altro operatore avvenuta nel giugno 2021, veniva emessa la Fatt. n. W2118786037 in cui venivano addebitati costi per contributo attivazione, per cessazione del servizio, n. 31

rate modem, costi per abbonamento relativi a SIM, tutti costi non pattuiti ed in violazione dell'art. 1, comma 3 L. 40/2007 e delibera AGCOM 70/10/CIR ed alle normative di settore. Veniva inoltre attivata una Sim mobile che era inclusa gratuitamente nell'offerta per la linea fissa, nonchè proseguiva con regolarità mensile la fatturazione relativa all'utenza non più con Wind. Si richiede lo storno di tutte le fatture emesse successivamente alla migrazione, e cancellazione dati personali dall'archivio e ritiro pratica da eventuali società di recupero crediti, riconoscimento degli indennizzi spettanti all'utenza business per mancato riscontro a reclamo, per cessazione servizi accessori gratuiti.

La Wind Tre spa, gestore telefonico coinvolto nella vicenda narrata, richiede l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa. Fa presente quindi nelle memorie difensive che non è presente il numero dell'utenza mobile sim dati oggetto del contendere, non sono allegati le fatture contestate, non è allegata alcuna disdetta per l'utenza dati ancora oggi regolarmente attiva a sistema non sono allegati i contratti fissi e mobili sottoscritti da parte istante. È ribadito inoltre che e' onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. In ogni , prosegue la contestazione del gestore, caso l'istanza deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata. alcuna documentazione (contratti, fatture, comunicazione di disdette sim mobile) viene allegata o descritta all'istanza. Anche con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Viene eccepito ancora che la stessa istanza è passibile di inammissibilità e l'improcedibilità per le richieste formulate nell'istanza GU14, che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione UG.n merito alle suddette doglianze, La convenuta riporta e documenta di seguito quanto presente sui propri sistemi. In data 17/01/2020 il cliente richiedeva l'attivazione del Contratto XXXXXXXXXXXXXXX per l'utenza XXXXXXXXX in FTTH con modem in comodato d'uso, che si completava regolarmente a sistema in data 20/01/2020 con la relativa consegna del modem e il contratto XXXXXXXXXXXXXXX per la sim dati 100 giga abbinata al fisso XXXX XXXX .Perveniva in data 25/05/2021 la richiesta di migrazione Wind Donating NP-Telecom Recipient per l'utenza fissa XXXXXXXXX espletata positivamente in data 08/06/2021. Cessazione avvenuta in modo puntuale e risalita correttamente a sistema. I costi sono addebitati fino alla data di migrazione, non sono stati fatturati costi successivi alla migrazione dell'utenza fissa! In data 12/06/2021 veniva emesso il conto telefonico n. W2115665239 di € 35,14 periodo di riferimento 01/05/2021 - 31/05/2021 regolarmente fatturato in quanto comprensivo di costi addebitati prima della migrazione dell'utenza che rimaneva, però, insoluto. Per tale conto telefonico non perveniva alcuna contestazione. Il cliente non pagava e basta. Seguivano numerosi solleciti per i pagamenti insoluti. In data 05/07/2021 il cliente veniva contattato per sollecitare il pagamento dei conti insoluti, venivano date informazioni e parte istante comunicava che avrebbe provveduto a saldare i conti telefonici. In data 04/08/2021 veniva inoltrata raccomandata di sollecito di pagamento insoluti. In data 22/09/21 per la prima volta, ovvero dopo quasi quattro mesi dalla richiesta di portabilità dell'utenza fissa perveniva un reclamo con il quale parte istante contestava i costi addebitati sul conto telefonico W2118786037 emesso in data 12/07/2021 pari ad € 308,82 regolarmente fatturato costituito dai costi delle rate residue del modem, dai costi di cessazione del contratto, dalle rate residue, del contributo di attivazione e dai costi della sim dati. Su tale conto telefonico era presente anche la restituzione automatica del canone dell'utenza fissa addebitato sul conto telefonico precedente dal 09/06/21 al 30/06/21 per - € 18,86, del contributo di attivazione e dai costi della sim dati. Su tale conto telefonico era presente anche la restituzione automatica del canone dell'utenza fissa addebitato sul conto telefonico precedente dal 09/06/21 al 30/06/21 per - € 18,86. Parte istante contestava il conto telefonico ma non forniva indicazioni sull'eventuale modalità di cessazione del contratto attivo sulla sim. In seguito alle opportune verifiche il reclamo veniva respinto in quanto i conti telefonici risultano correttamente fatturati. Ciò avveniva in data 30/09/21, quindi rispettando i tempi e i modi stabiliti dalle condizioni di contratto e carta servizi. XXXX XXXX che, pertanto, rimaneva attivo. Parte istante era informata che la sim era gratuita solo se in convergenza con la sim come da lui stesso dichiarato in istanza:” era incluso gratuitamente nell'offerta per la linea fissa”. La disattivazione non perveniva nemmeno in seguito all'esito negativo del procedimento UG/483605/2021 né viene richiesta nel presente procedimento GU14 513043/2022. Parte istante si limita solo a contestare le fatture emesse senza rispettare un onere su lui incombente ovvero la formalizzazione della cessazione dell'utenza dati!.Si fa presente che, a fronte del disagio segnalato nella presente vertenza, alcuna istanza relativa ad un provvedimento d'urgenza veniva depositato nei confronti dei gestori. Si evidenzia che la Scrivente ha emesso regolarmente le fatture in merito all'utenza fissa sino alla disattivazione del contratto avvenuta in data

08/06/2021 e sta emettendo ancora regolarmente le fatture in merito alla sim in quanto alcuna disdetta o reclamo è pervenuto. In riferimento alle richieste avanzate nel presente procedimento in merito allo storno di tutte le fatture emesse successivamente alla migrazione si ribadisce che la Scrivente ha regolarmente emesso le fatture con l'applicazione dei canoni sino alla data del 08/06/2021 ovvero data di disattivazione del contratto, come ut supra indicato. Le fatture sono pertanto di competenza del cliente. Si specifica altresì che sull'ultima fattura emessa in merito all'utenza fissa, correttamente fatturata e dovuta da parte istante, n° W2118786037, risultano presenti anche le rate modem a scadere e non saldate dal cliente sino alla 48° come previsto dalle condizioni contrattuali. Relativamente ai costi di cessazione /migrazione Wind Tre rappresenta che i costi di disattivazione/migrazione fatturati all'istante sono dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") che statuisce quanto segue: " 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. € 673,36 e fatture di prossima emissione fino alla migrazione o richiesta di cessazione della sim dati pagamento è pari ad € 673,36 e fatture di prossima emissione fino alla migrazione o richiesta di cessazione della sim dati. Si specifica che di tale insoluto sono inerenti alla numerazione fissa € 290,96 mentre la restante somma di € 382,40 ed i conti telefonici di prossima emissione sono inerenti alla sim XXXX XXXX ad oggi regolarmente attiva e di cui si ribadisce alcuna richiesta di cessazione o migrazione risulta pervenuta alla scrivente. Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta. Si respinge di conseguenza qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati, di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali in particolare per le somme correttamente fatturate relative ad utenze non oggetto del presente procedimento.

Preliminarmente si ritiene che le istanze di inammissibilità e improcedibilità, avanzate dal gestore siano in parte accoglibili, ma non ostano alle valutazioni da esprimere in merito ai fatti convenuti. Pertanto, si ritiene di dar seguito, comunque, alla stesura del provvedimento che segue. La controversia è basata sul fatto che, l'odierno istante, lamenta che a seguito della sua migrazione verso altro gestore, non ha avuto cessati i costi relativi ad una sim collegata al contratto di rete fissa ed al contempo ha avuto contabilizzato, nella fattura finale, dei costi ritenuti non dovuti e non ha avuto altresì ricevuto riscontro al reclamo inoltrato, riguardante l'intera vicenda narrata. Il gestore, replica affermando che tutto si è svolto con regolarità ed ogni pretesa debitoria avanzata è dovuta, così come, regolarmente riscontrato, è stato il reclamo pervenuto da parte istante. Da una attenta lettura dei fatti intervenuti, si rileva che l'istante ha richiesto la migrazione della sua utenza, ed anche se non ha specificato che la cessazione del rapporto contrattuale riguardasse anche la sim mobile ad esso collegato, può vantare il fatto di una specifica contrattuale sul comportamento da assumere, poco chiara. Si ritiene pertanto plausibile accogliere le sue richieste circa l'immediata disattivazione della scheda in oggetto, con i relativi costi evidenziati, sin dal momento dell'avvenuta migrazione verso altro operatore. Si ritiene, al riguardo, infatti che il gestore non si sia adoperato per informare l'istante, circa l'anomalia riscontrata per una migrazione che riguardasse solo parte del contratto in essere. Ignorando ciò, si limita a fatturare quanto, per sua ragione, dovuto, non disattivando la scheda incriminata. Al tempo stesso, a fronte di un reclamo inoltrato da parte istante, in un momento successivo circa la situazione in atto, lo stesso gestore, in questa sede, non fornisce adeguata prova documentale di riscontro, violando quanto invece previsto dal regolamento sugli indennizzi che specifica termini e modalità per chiarire la propria posizione. A suo favore, invece, lo stesso gestore, può vantare però, le pretese circa il pagamento della parte residuale di fatturazione che riguarda: 1) le rate del modem utilizzato nel corso della fruizione dei servizi fatturati e non restituito da parte istante; 2) i costi minimi di disattivazione del contratto, dovuti per legge; 3) le pendenze economiche derivanti dai costi pre-migrazione, per il servizio di rete fissa che di rete mobile. A fronte di ciò, in linea di massima, le pretese economiche maturate e vantate, da ambo le parti, si equivalgono, considerato che stornando i costi non dovuti, il debito dell'istante sarebbe circa pari all'indennizzo spettante per il mancato riscontro al reclamo inoltrato al gestore, così come in precedenza evidenziato. In virtù di simile ragionamento, si ritiene che le richieste di parte istante vadano parzialmente accolte nella misura di conciliare quanto in discussione con un accordo che non

faccia scaturire pretese reciproche e si dia seguito alla richiesta di parte istante di disabilitare la scheda attualmente in suo possesso e collegata al contratto di rete fissa, precedentemente fornito dalla Wind Tre spa.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/03/2022, è tenuta a stornare integralmente l'insoluto esistente a carico dell'istante sig.ra XXXX XXXX nonchè a ritirare la pratica di recupero crediti, in atto esistente, senza oneri per la stessa. Al contempo il gestore dovrà provvedere a disabilitare la scheda telefonica mobile con numerazione XXXX XXXX, attualmente in uso alla stesa istante, così come da espressa richiesta di quest'ultima. In virtù di quanto motivato nel corso di questo provvedimento, ogni pretesa economica, di diritto e di fatto tra le parti in causa, è compensata e pertanto non viene riconosciuto alcun genere di indennizzo.

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  
Gianpaolo Simone