



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/577452/2023

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 il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

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 10/01/2023 acquisita con protocollo n. 0005322 del 10/01/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante o utente e/o cliente, in qualità di erede del de cuius sig. XXXX XXXX titolare dell’utenza telefonica XXXX XXXX, con la presente procedura ha lamentato la cessazione amministrativa della linea da qua, la mancata risposta al reclamo e la perdita della numerazione. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato testualmente quanto di seguito “ Cessazione utenza senza

preavviso. Si precisa che l'istante è figlio e erede del defunto XXXX XXXX, nonché il reale utilizzatore dei servizi “..In base a tali premesse l'istante ha richiesto testualmente ”Indennizzo”. Mentre, in sede di repliche ha testualmente e sinteticamente dichiarato che “... che l'Art. 1, comma 291 della Legge 27 dicembre 2019 n. 160 ha imposto agli operatori telefonici l'obbligo di preventivo avviso, almeno 40 giorni prima, quale condizione per poter procedere alla sospensione della fornitura in caso di mancati pagamenti... Nel caso in esame tale onere non è stato assolto dall'operatore. Si insiste, pertanto, nelle richieste già avanzate.”

L'operatore WIND Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito solo WIND, società o operatore, nello scritto difensivo ha asserito, in sintesi, quanto di seguito. La linea telefonica XXXX XXXX è stata attivata nella data del 28/12/2015 e dal 05/12/2021 in accesso fibra FTTH con modem, intestata al de cuius sig. XXXX XXXX. Atteso il mancato pagamento della fattura n. W2131426446 del 12/11/2021, nella data del 05/04/2022 la scrivente ha inviato e consegnato al cliente, a mezzo della società Fulmine Group, la lettera di preavviso sospensione e risoluzione contrattuale, come da documentazione in atti depositata. Con tale missiva, l'utente è stato informato sia della sospensione, nel caso del mancato pagamento entro i 40 giorni della fattura insoluta, che della cessazione dell'utenza nel caso del persistere della morosità. Nel frattempo, il cliente, non ha pagato la fattura n. W2212688357 del 12/05/2022 e di conseguenza la società, dopo aver eseguito tutte le dovute azioni di sollecito di cui sopra, in data 16/09/2022 ha dapprima sospeso la linea e nel perdurare dell'insolvenza del cliente in data 25/10/2022 l'ha cessata così come previsto dalle CGC. Proseguendo, ha altresì evidenziato che l'unico reclamo che ha ricevuto è la pec del 27/10/2022 nella quale l'istante ha asserito che le fatture non erano state saldate per un suo “errore” e con allegati i pagamenti effettuati solo in pari data della missiva de qua. La WIND ha inoltre evidenziato che al fine di poter avere riattivata l'utenza XXXX XXXX il cliente ha presentato al Corecom, ai sensi dell' ex art.5 del Regolamento due differenti richieste di provvedimento d'urgenza; una nella data del 11/11/2022 con n. GU5/564169 e l'altra in data 22/01/2022 con n. GU5/567012. La richiesta fatta con il GU5/564169 è stata conclusa con un provvedimento di rigetto da parte del Corecom mentre la seconda richiesta fatta con il GU5/567012, che il proponente ha presentato anche nei confronti di un altro operatore, è stata conclusa con la riattivazione della linea XXXX XXXX da parte della TIM, ovvero dall'altro operatore chiamato in causa nel provvedimento d'urgenza appena sopra citato. L'operatore, per quanto sopra descritto pertanto, nel merito, ha asserito quanto di seguito. In primo luogo ha evidenziato che l'utente è stato debitamente edotto sia della preventiva sospensione che dell'eventuale cessazione dell'utenza XXXX XXXX in caso di mancato pagamento delle fatture insolute. Inoltre, ha significato che l'utenza in discussione non è andata persa ma bensì riattivata dall'operatore TIM ed a nome dell'istante, quale erede del de cuius intestatario originario della numerazione de qua. Ed ancora, di aver dato debito riscontro al reclamo pec del 27/10/2022 nel corso di gestione delle due richieste dei provvedimenti d'urgenza di cui sopra, e pertanto entro il termine temporale dei 45 giorni così come indicato nella Carta di Servizi. In conclusione la WIND oltre ad evidenziare a carico del cliente una situazione di insolvenza pari ad euro 231,72 ha chiesto al Corecom il rigetto delle richieste fatte dell'utente in quanto infondate, sia in fatto che in diritto, e poiché non provate in questa sede.

In via preliminare, è doveroso significare che al fine della presente decisione sono stati acquisiti d'ufficio in atti, i fascicoli dei provvedimenti d'urgenza richiesti dall'utente ovvero il GU5/564169 con istanza dell'11/11/2022 ed il GU5/567012 con istanza del 23/11/2021. Dalla disamina della documentazione di cui sopra è risultato che l'utenza telefonica di tipo privato XXXX XXXX non è andata persa ma bensì è stata riattivata dalla TIM, quale operatore Donor originario, a nome dell' istante (figlio) quale erede del de cuius sig. XXXX XXXX. Pertanto, in ragione di quanto sopra descritto, non può essere riconosciuto all'istante l' indennizzo richiesto per la perdita della linea telefonica XXXXXXXX. Parimenti, non può essere riconosciuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 27/10/2022 atteso che, dalla documentazione acquisita d'ufficio e di cui sopra, è risultato che la WIND nel corso di gestione dei due provvedimenti d'urgenza ha dato debita risposta all'utente. Dapprima, in data 18/11/2022 e poi nella data del 30/11/2022, pertanto, entro il termine dei 45 giorni quale lasso temporale entro cui l'operatore è tenuto a gestire la segnalazione ed a fornire riscontro al cliente in base alla propria Carta dei Servizi. Altresì, non può essere riconosciuto all'istante l'indennizzo per la sospensione della linea XXXX XXXX considerato che la società in causa ha provato in questa sede di avere preavvisato lo stesso della preventiva sospensione che della eventuale cessazione della linea telefonica de qua. Infatti, è stata depositata al fascicolo da parte della società in causa, la raccomandata del 05/04/2022 ed il relativo tracking, con evidenza del recapito al cliente nella data del 28/04/2022. Mentre,

considerato che l'istante dal 16/09/2022 non ha potuto più usufruire della linea telefonica XXXX XXXX e che la situazione di insolvenza del medesimo è stata solo indicata dall'operatore ma non è stata provata in questa sede con il deposito in atti delle fatture relative, appare equo disporre in favore dell'istante quanto di seguito. La WIND è tenuta allo storno parziale della fattura emessa per il mese di settembre a far data dal 16/09/2022, con conseguente rimborso al cliente delle eventuali somme pagate per il periodo dal 16 al 30 settembre 2022; nonché è tenuta allo storno totale delle fatture emesse dalla data del 01 ottobre 2022 e fino alla fine del ciclo di fatturazione. Inoltre, la WIND è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa riferita al de cuius sig. XXXX XXXX intestatario dell'utenza di tipo privato XXXX XXXX ed al ritiro, a proprie spese, della pratica di recupero crediti.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/01/2023, è tenuta a stornare parzialmente la fattura emessa per il mese di settembre a far data dal 16/09/2022 con conseguente rimborso al cliente delle somme eventualmente versate nel periodo compreso dal 16 al 30 settembre 2022 nonché allo storno totale delle fatture emesse dalla data del 01 ottobre 2022 e fino alla fine del ciclo di fatturazione. Inoltre, la WIND è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa riferita al de cuius sig. XXXX XXXX intestatario dell'utenza di tipo privato XXXX XXXX ed al ritiro, a proprie spese, della pratica di recupero crediti.

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