

DETERMINA DIRETTORIALE 54/24/DTC/CW**Fascicolo n. GU14/671854/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS V.P. - 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;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente V.P., del 02/04/2024 acquisita con protocollo n. 0095777 del 02/04/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 0308777xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di settembre 2018, ha cambiato operatore e ha sottoscritto un contratto con TIM; b. ha subito gli addebiti delle fatture successive al passaggio con l’aggiunta di un piano tariffario mobile di cui non aveva conoscenza; c. le fatture sono state indirizzate a una casella di posta elettronica non utilizzata da tempo e, solo per caso, di recente, ha ricontrallato la casella di posta e ha visualizzato le fatture oggetto di contestazione; d. le fatture sono poi domiciliate presso un domicilio in cui la parte istante non abita dal 2008; e. parte istante precisa che il mancato pagamento delle fatture per un periodo così prolungato avrebbe dovuto determinare la cessazione del servizio, e invece, Wind Tre ha continuato a fatturare, dal mese di settembre 2018 al mese di giugno 2023, nonostante il servizio fosse stato disattivato, passando ad altro operatore; f. la richiesta di pagamento da parte di Wind Tre riguarda fatture emesse nel 2018 e ormai prescritte. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. il completo annullamento delle richieste di pagamento, mediante regolarizzazione della posizione amministrativa e ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese; ii. il risarcimento morale e materiale.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha precisato che, in data 07/04/2017, veniva attivato, sui sistemi Wind Tre, il contratto di rete fissa n. 1322023769xxx, sottoscritto e richiesto dall'istante presso rivenditore autorizzato, relativo all'utenza fissa n. 0308777xxx in accesso ULL con l'offerta tariffaria Absolute +, disattivato in data 21/04/2023 per morosità. (All. 1 Contratto n. 1322023769xxx). Come da proposta di contratto sottoscritta, l'attivazione della linea de qua avveniva presso la sede di via x x x x x x x x x x x a Desenzano del Garda (Brescia) con l'invio delle fatture all'indirizzo e-mail xxxxxx@live.it (servizio E- Conto. Si rappresenta che l'istante era inoltre titolare dei seguenti contratti mobili ai quali si riferiscono altresì i conti telefonici emessi: - Contratto dati 1321991408xxx utenza 3272992xxx attivato in data 04/04/2017 piano tariffario Internet 10 Giga e cessato in data 21/04/2023 per morosità (All. 2 Contratto n. 1321991408xxx). - Contratto prepagato no tax 1322008772xxx utenza 3398600xxx attivato in data 04/04/2017 piano tariffario Magnum e disattivato in data 29/06/2018 per portabilità verso altro Gestore (All. 3 Contratto n. 1322008772xxx). - Contratto prepagato no tax 1322080550xxx utenza 3427627xxx attivato in data 05/04/2017 piano tariffario Magnum Family e disattivato in data 09/07/2018 per portabilità verso altro Gestore (All. 4 Contratto n. 1322080550xxx). In data 07/04/2017 l'istante contattava il Servizio Clienti per richiedere informazioni sullo stato di attivazione della linea fissa. In data 14/08/2018 parte attrice depositava istanza di Conciliazione presso il Corecom Lombardia con protocollo UG/7081/2018 con il quale lamentava quanto segue: "ho fatto un contratto di telefonia fissa con internet, e 2 cellulari collegati a questa. attiva per piu di 2 anni. ora ho cambiato operatore e ad entrambi i numeri mobili mi hanno addebitato 45€ ad ognuno per disdetta promo" con le richieste "voglio che mi rilascino fattura corretta senza gli addebiti di recesso, altrimenti posso procedere al pagamento della fattura e richiedere il rimborso". L'udienza di conciliazione si concludeva in data 06/12/2018 con esito di Mancato Accordo (Allegati 5 e 6 Formulario UG 7081 e Verbale UG 7081). Nessuna ulteriore azione veniva intrapresa dal cliente in sede di definizione Corecom o avanti il Giudice di Pace. Il 31/01/2023, a seguito del mancato pagamento delle fatture a partire dalla n. W1813385xxx con scadenza 04/09/2018 e successive, veniva predisposto l'invio della Raccomandata Elettronica "tNotice" n. 23013117523xxx" di preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale. (Allegati 7 e 8 Lettera di Sollecito e Raccomandata). Wind Tre specifica che la Raccomandata Elettronica "tNotice" veniva inviata all'indirizzo xxxxxx@live.it presente sui sistemi Wind Tre come riportato nella proposta contrattuale e sull'odierno procedimento di definizione, veniva poi restituita al mittente in data 03/03/2023 per compiuta giacenza. Si ricorda, che "tNotice" è un servizio di inPoste.it S.p.A., operatore postale con autorizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico, sottoposta alla vigilanza da parte di AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e alla verifica – ex post – di AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) per l'invio di raccomandate elettroniche con valore legale (ai sensi degli artt. 3, n. 36) e 43, co. 1, del Reg. UE n. 910/2014 (eIDAS), in quanto è un "servizio elettronico di recapito certificato" (a norma dell'art. 43, co. 1, Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, che abroga la direttiva 199/93/CE,) con un effetto giuridico con valore probatorio del contenuto della comunicazione inviata. Wind Tre precisa, inoltre, di aver sollecitato più volte, in data 17/01/2023 e 25/01/2023, una situazione amministrativa non regolare tramite l'IVR dedicato, prima dell'invio della suddetta raccomandata di sospensione/disattivazione. In data 01/09/2023 perveniva la PEC con la quale parte istante lamentava di aver ricevuto la fattura n. F2315359xxx, allegata agli atti da parte istante, sulla casella di posta xxxxxx@live.it da tempo inutilizzata e asserendo, altresì, di non avere utenze attive dal 2018. A seguito delle verifiche svolte sulla disattivazione delle utenze rimaste attive fino al 2023, veniva fornito riscontro di non accoglimento in data 05/09/2023 all'indirizzo PEC: xxxxxx@pec.it. Wind Tre ha precisato che, in merito a quanto dichiarato da parte istante circa il passaggio della linea fissa ad altro gestore, dalle verifiche sui propri sistemi, alcuna richiesta è pervenuta con riguardo alla migrazione della linea fissa nello scenario WIND donating – Tim recipient, e, pertanto, alcuna responsabilità potrà essere imputata a Wind Tre. Parte istante non ha prodotto alcuna documentazione contrattuale dell'altro gestore e, neanche, le fatture a testimonianza del passaggio della linea fissa n. 0308777xxx e mobile n. 3272992xxx, rimaste attive. Poiché alcun ordine di migrazione avente ad oggetto l'utenza n. 0308777xxx è transitato sul sistema di interfaccia OLQ e, di conseguenza, sui sistemi Wind Tre, ne consegue che Wind Tre ha legittimamente continuato a emettere le fatture in assenza della richiesta di passaggio ad altro OLO e fino alla disattivazione per la perdurante morosità. Parimenti per la SIM mobile n. 3272992xxx non risulta a sistema alcuna richiesta di portabilità verso altro gestore. Nessuna richiesta di disdetta è pervenuta nelle more della cessazione e parte istante nulla ha allegato. L'utenza, oggetto di contestazione, e la linea mobile dati rimanevano attive sui sistemi fino alla cessazione definitiva intervenuta a causa della reiterata insolvenza. Quanto alla mancata conoscenza dell'attivazione dell'utenza mobile n. 3272992xxx, accertata la presenza del contratto sottoscritto regolarmente e depositato in atti,

Wind Tre intende evidenziare la tardiva segnalazione effettuata dall'istante circa l'eventuale attivazione non richiesta la quale risalirebbe al 2017. Appare difatti quantomeno tardiva la segnalazione dell'istante effettuata, per la prima volta, in codesta sede, ben sette anni dopo l'attivazione della SIM. Inoltre, parte attrice ha ricevuto, sin dall'attivazione del contratto nel 2017, le fatture riferite alla linea mobile come si evince dai conti telefonici depositati.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre per i motivi che seguono. In via preliminare, occorre precisare che Wind Tre, ad integrazione della memoria depositata agli atti del fascicolo, ha dichiarato di aver concluso la gestione contabile avente a oggetto lo storno degli importi insoluti a partire dalla fattura avente scadenza il 21/01/2020, successiva pertanto all'entrata in vigore alla Legge di Bilancio 2020, fino alla fattura con scadenza il 21/01/2021, tenuto conto dell'evento interruttivo del 31/01/2023, per un totale di euro 546,64. L'istante presenta un insoluto pari a euro 2.2025,00, come già esposto in memoria. Restano pertanto dovute le fatture emesse nel 2018 e 2019 in quanto soggette alla prescrizione quinquennale. Nel merito, occorre precisare che la fattispecie, oggetto di controversia, riguarda la richiesta di pagamento di conti telefonici emessi a partire dal 2018 e fino al 2023, senza che sia mai intervenuto alcun sollecito di pagamento da parte di Wind Tre, prima del 31 gennaio 2023. In tale data, Wind Tre, per la prima volta ha sollecitato il mancato pagamento delle fatture, a partire dalla fattura n. W1813385xxx con scadenza 4 settembre 2018, inviando tramite raccomandata elettronica "tNotice" n. 23013117523xxx" il preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale. La Raccomandata Elettronica "tNotice" è stata inviata all'indirizzo xxxxxx@live.it presente sui sistemi Wind Tre, come riportato nella proposta contrattuale ed è stata poi restituita al mittente in data 03/03/2023 per compiuta giacenza. Tanto premesso, con riferimento all'istanza di cui al punto i., si ritiene che la stessa possa essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. Va rilevato preliminarmente che, dalla disamina della documentazione in atti, non risulta provata la richiesta di migrazione della linea telefonica n. 0308777xxx da Wind Tre a TIM. Parte istante non ha fornito copia di alcun contratto sottoscritto con il nuovo operatore volto alla migrazione della linea oggetto di contestazione. Né agli atti risulta acquisita la disdetta del contratto attivo con Wind Tre dal 2017, motivo per cui si ritiene che la linea sia rimasta attiva e funzionante con Wind Tre. Rileva, a tal proposito, il concorso di colpa della parte istante che avrebbe dovuto inviare una richiesta di cessazione della linea telefonica attiva con Wind Tre, nel momento in cui ha sottoscritto un contratto con altro gestore. Allo stesso tempo, però, pare evidente il comportamento poco diligente posto in essere da Wind Tre che, sebbene non avesse ricevuto i pagamenti delle fatture dal mese di settembre 2018 ha lasciato le utenze attive (sia la linea fissa che la linea mobile, sconosciuta, secondo quanto riferito dalla parte istante), per ben cinque anni senza verificare i pagamenti e l'effettivo utilizzo delle linee. L'articolo 11.7 delle Condizioni generali di contratto prevede che "Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, WIND potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi..." Wind Tre non ha fornito prova di aver gestito correttamente il rapporto contrattuale secondo i principi di buona fede e correttezza di cui all'art. 1375 del C.C., in base ai quali ciascuna parte è tenuta, tra gli altri doveri di collaborazione, a informare la controparte in ordine a ogni questione che sia rilevante per quest'ultima. Orbene, è ragionevole ritenere che la prolungata inerzia di Wind Tre - la quale, pur essendo titolare fin dal 2018 del credito rappresentato dagli importi fatturati, non ha formalmente preteso il pagamento degli stessi prima del 31 gennaio 2023 (data del preavviso di sospensione/cessazione) - possa aver ingenerato nell'utente un legittimo affidamento sulla cessazione del rapporto con Wind Tre e, dunque, sulla insussistenza di vincoli/obblighi nei confronti dell'operatore. Parte istante ha dichiarato di aver avuto conoscenza delle fatture emesse da Wind Tre, per puro caso, controllando una casella di posta elettronica in quanto erano state inviate a una casella di posta elettronica ordinaria poco utilizzata e, inoltre, ha precisato che le stesse risultavano domiciliate presso una precedente abitazione in cui l'istante abitava nel 2008, molti anni prima della sottoscrizione del contratto con Wind Tre avvenuta nel 2017. Adottando un criterio di ordinaria diligenza, Wind Tre, a seguito del mancato pagamento dei conti telefonici bimestrali avrebbe dovuto inviare, già, dopo le prime tre fatture rimaste insolute, un sollecito di pagamento/preavviso di sospensione, provvedendo in seguito alla risoluzione del contratto per morosità. Wind Tre ha richiesto il pagamento di tutte le fatture insolte dal mese di settembre 2018 soltanto nel mese di gennaio 2023. Considerato il comportamento di entrambe le parti, ciascuna delle quali per la parte di propria competenza non ha assunto un comportamento diligente, si ritiene che la parte istante sia tenuta al pagamento delle seguenti fatture nn. W1813385xxx del 5/08/2018 – W1816871xxx del 5/10/2018 e W1820263xxx del 5/12/2018, in quanto il sig. V. non ha inviato una richiesta di disdetta del contratto, lasciando attiva la linea con Wind Tre, pur avendo attivato una

nuova utenza telefonica con altro gestore. Tanto premesso, la richiesta dell’istante di cui al punto i. può essere parzialmente accolta in quanto Wind Tre sarà tenuta allo storno delle fatture emesse a partire dalla fattura n. W1902263xxx del 5/02/2019 fino alla chiusura del contratto, La richiesta dell’istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto esula dalla competenza di questa Autorità ai sensi dell’articolo 20, comma 4 del Regolamento.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 02/04/2024, è tenuta a stornare le fatture emesse a partire dalla fattura n. W1902263xxx del 5/02/2019 fino alla chiusura del contratto, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Giovanni Santella