

DELIBERA N. 84/2021

**XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/176570/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/10/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 19/09/2019 acquisita con protocollo n. 0397368 del 19/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 19 settembre 2019, la società XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX (d'ora in avanti "la parte istante" o anche solo "l'istante") riferisce che: 1. a causa di gravi problemi di copertura di rete, decideva di migrare ad altro gestore le utenze mobili alla stessa intestata; 2. a fronte della migrazione, WindTre addebitava ingiustamente le penali per recesso anticipato; 3. benché in occasione del passaggio in WindTre, l'operatore avesse garantito il rimborso delle penali applicate dall'OLO donating, il rimborso non è mai avvenuto. Sulla base di quanto lamentato, l'istante formula le seguenti richieste: i. rimborso delle penali applicate da Vodafone al momento del passaggio a Wind Tre Business (per complessivi € 4000,00 così calcolati: € 80,00 50 x sim); ii. storno dell'ultima fattura emessa da Wind Tre business di € 7.186,53; iii. risarcimento per le problematiche subite. L'istante infine dichiara: "Ci riserviamo il diritto di sospendere i pagamenti fino alla definizione della presente conciliazione e intimiamo a Wind Tre Spa di non attivare processi di recupero credito o iscrizione in banche dati di cattivi pagatori, come previsto dall'Agcom".

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, Wind Tre così esponeva: 1. in data 19/12/2017 veniva sottoscritto contratto per l'attivazione di 50 SIM, con portabilità del numero, 7 SIM dati e 40 terminali; 2. in data 06/03/2018 parte istante inviava la documentazione per l'applicazione della "Promo Rimborso Penali" contenente i moduli sottoscritti e la fattura Vodafone, con l'impegno di fornirne prova di avvenuto pagamento; 3. il 14/12/2018 l'istante chiedeva la portabilità di 50 utenze nello scenario Wind donating /Tim Recipient ad eccezione delle 7 utenze dati nn. XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX e XXXXXXX; 4. il trasferimento dei numeri si completava il 18/12/2018 con conseguente cessazione dei dispositivi associati; 5. in data 05/03/2019 l'istante presentava disdetta conforme delle 7 utenze dati nn. XXXXXXX; XXXXXXX; XXXXXXX e XXXXXXX, XXXXXXX XXXXXXX e XXXXXXX. 6. per effetto della disattivazione delle SIM prima della cadenza del vincolo contrattuale (prevista a dicembre 2019), venivano addebitati i contributi di attivazione nonché le rate finali dei terminali associati alle utenze cessate nelle fatture n. XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX; 7. nelle more del procedimento, Wind Tre ai sensi e per gli effetti della delibera 487/18/CONS stornava dall'insoluto la somma di 2360,91+iva; 8. con riferimento agli asseriti disservizi di copertura mobile, alcun reclamo risulta validamente inviato; in ogni caso pretese attoree risultano del tutto infondate anche in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile. Per la telefonia mobile infatti il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a tre luoghi geograficamente distinti. Pertanto quest'ultimo assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi

progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura che ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia; - i costi addebitati da Wind Tre sono legittimi e conformi a quanto contrattualmente previsto (Condizioni generali di contratto, artt. 2.3, 6.3 e 7) e in linea con il principio affermato dal Consiglio di Stato nella sentenza n. 01442/2010, secondo la quale "...l'impegno di non recedere prima di una certa data è il prezzo che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati", sancendo nell'ambito del rapporto sinallagmatico la legittimità di "un'offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima (che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza avere la certezza di un arco temporale di vigenza)"; - nel caso in esame, l'istante ha sottoscritto un contratto che, a fronte di un vincolo di durata di 24 mesi, prevedeva condizioni di particolare favore sia con riferimento al costo dell'abbonamento che con riferimento al costo dell'acquisto a rate dei terminali. Il contratto peraltro, prevedeva chiaramente quali sarebbero stati gli addebiti fatturati in caso di recesso anticipato rispetto ai 24 mesi contrattualmente previsti; - infine, con riferimento al preteso rimborso della fattura contenente le "penali" di altro operatore, preme sottolineare il comportamento inerte tenuto da parte attrice che, nonostante l'impegno assunto, non ha provveduto a inviare copia dell'avvenuto pagamento entro i sei mesi successivi all'attivazione del contratto come previsto dalla promozione; - l'istante presenta, un insoluto di € 11.545,15 (portato dalle fatture nn. XXXXXXXXX di € 2.770,13; XXXXXXXXX di € 7.186,53; XXXXXXXXX di € 604,68; XXXXXXXXX di € 837,41; XXXXXXXXX di € 146,40), al lordo dello storno parziale di 2360,91+iva in adempimento della delibera 487/18/CONS (allo stato in attesa dell'emissione delle note di credito). Sulla base di quanto affermato, l'operatore insiste per il rigetto integrale delle richieste formulate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Nel merito, si ritiene che le richieste dell'istante non meritino accoglimento, neppure parziale. L'utente asserisce di avere interrotto il rapporto contrattuale con Wind Tre a causa dei gravi problemi di copertura di rete. Tuttavia, agli atti non vi è alcuna prova di reclami inviati dall'utente e volti a segnalare le problematiche riscontrate. Dunque non può dirsi acclarata la circostanza secondo cui la scelta della migrazione delle sim verso altro operatore sia stata determinata dalla difficoltà di fruizione dei servizi per l'asserita mancanza di copertura. Pertanto, il recesso anticipato, ossia richiesto prima della scadenza del vincolo contrattuale, ha determinato la corretta applicazione dei costi esposti in fattura (per quanto attiene ai contributi di attivazione e alle rate residue dei telefoni acquistati), che, considerato lo storno di € 2360,91+iva già attuato dall'operatore, risulta effettuata in conformità a quanto previsto dalle condizioni contrattuali e della normativa vigente. Per quanto riguarda il rimborso delle penali addebitate da Vodafone per effetto della migrazione in

Wind Tre, lo stesso non può essere accordato. Dalla documentazione in atti emerge come in data 1° marzo 2018 l'istante avesse presentato all'operatore la richiesta di rimborso dei costi di recesso esposti nella fattura di chiusura Vodafone. Nella richiesta si evidenziava che tale fattura non era ancora stata pagata perché oggetto di contestazione (per la presenza di "costi non dovuti") e di procedura conciliativa pendente avanti al Corecom Lombardia. L'istante si impegnava ad inviare "la contabile di pagamento non appena gestita la conciliazione". L'istruttoria ha consentito di verificare che: a) la procedura conciliativa avviata nei confronti di Vodafone aveva ad oggetto proprio la contestazione dei costi addebitati per la risoluzione anticipata del contratto e si era conclusa con un verbale di accordo in data 17 settembre e 2018; b) le "contabili di pagamento" risultano comunicate a Wind Tre solo con il deposito di una nota in data 2 aprile 2020, nell'ambito della presente procedura, dunque ben oltre i termini previsti dal contratto; c) soprattutto, non vi è prova del fatto che tali pagamenti siano effettivamente riferibili ai costi di recesso applicati da Vodafone. Pertanto la richiesta di rimborso non può essere accolta.

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata da XXXXXX XXXXXX nei confronti di Wind Tre s.p.a.

2. 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 21 ottobre 2021

IL PRESIDENTE