

DELIBERA N. 101/20

**XXXXXX XXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/56262/2018)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 08/07/2020;

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 modificato 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. 296/18/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; VISTO il testo della 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 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXXXX XXXXXX XXXXXX del 10/12/2018 acquisita con protocollo n. 0224200 del 10/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 10 dicembre 2018 e nella memoria di replica ritualmente depositata, XXXXX XXXXX XXXXX (da qui inseguito XXX) ha lamentato di avere ricevuto in data 15/3/17 un preavviso di risoluzione contrattuale con sollecito di pagamento per quattro fatture insolute (n. XXXXXX del 10/7/16; n. XXXXXX del 10/9/16; n. XXXXXX del 1/11/16; n. XXXXXXX del 28/12/16). Tuttavia, la società istante sostiene di avere siglato in data 15/11/16 un accordo conciliativo, che lasciava "scoperta" solo l'ultima delle fatture emesse dall'operatore (e della quale si riconoscevano le sole rate del terminale, per un totale di € 220), e che concedeva, tra l'altro, un indennizzo di € 250, riconoscendo implicitamente lo stato di non sofferenza della posizione contabile dell'istante. XXX sottolinea che "nelle fatture evidenziate nella memoria depositata dalla Controparte, veniva addebitata l'utenza fissa per cui da tempo era stata chiesta la disattivazione. Da qui nasce la riluttanza dell'istante a saldare la parte relativa alle utenze mobili. Serve rammentare che tale situazione intricata non nasce da negligenza o malafede dell'istante, bensì dal fatto dimostrato ed inequivocabile che il Gestore per errore ha disattivato un'utenza business storica da almeno 20 anni, al posto dell'utenza domestica che, come già detto è stata grottescamente addebitata fino all'ultimo". In base a quanto lamentato, la società XXX formula le seguenti richieste: storno integrale dell'insoluto con il ritiro pratica recupero credito in esenzione spese; corresponsione dell'indennizzo per sospensione immotivata del servizio e "a titolo di scuse per l'enorme disservizio arrecato"; indennizzo per la perdita del numero storico.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, Wind Tre ha affermato la correttezza del proprio operato, precisando quanto segue: "(...) con il verbale di primo grado del 15/11/2016, contrariamente a quanto indicato dichiarato da parte attrice, Wind Tre s'impegnava a corrispondere un indennizzo di € 250,00 mediante assegno, confermando di aver provveduto allo storno dell'importo di € 94,73 relativo dalla fattura n. XXXXXX. Come confermato dallo stesso istante, in data 15/03/2017 la convenuta inviava un preavviso di risoluzione contrattuale con sollecito di pagamento delle fatture nn. XXXXXX, XXXXXX, XXXXXXX e XXXXXX; successivamente in data 24/03/17 l'istante inoltrava una contestazione, tempestivamente gestita e respinta (perché infondata) in data 13/04/17. (...) Come da documentazione in atti il verbale di primo grado non prevedeva lo storno integrale dell'insoluto e pertanto le fatture oggetto di contestazione erano rimaste a carico del cliente. Come noto, in conformità alle condizioni generali di contratto, l'art. 11.3, rubricato 'Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti', prevede che «Il pagamento delle fatture emesse da Infostrada dovrà essere effettuato per l'intero importo. In caso di contestazione, tuttavia il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 23 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari,

effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 11.7». E ancora, l'art. 11.7, prevede espressamente che «Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, Infostrada potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi. Infostrada garantirà in ogni caso le prestazioni previste all'art. 20.8. (...)». Wind Tre sottolinea inoltre che “l'utente non allegava all'istanza alcuna fattura di quelle contestate e neanche il reclamo da lui inoltrato e pertanto non ha diritto ad avanzare alcuna pretesa. Il reclamo pervenuto in data 24/03/2017 risulta essere oltremodo tardivo in base a quanto previsto dall'art. 23 delle condizioni generali di contratto”. Precisa Wind Tre che proprio a causa della tardività del reclamo e della mancata produzione delle fatture contestate “l'utente non ha permesso alla convenuta di predisporre una adeguata difesa, non potendo la stessa, in base ai vincoli in materia di privacy, estrarre il traffico e effettuare i necessari controlli per confermare la correttezza della fatturazione. Tale fatto, costituisce una grave violazione del principio di difesa che non può risolversi in una presunzione di colpevolezza a carico della stessa. Si deve ritenere, pertanto, che la fatturazione effettuata è avvenuta regolarmente, non essendo stata contestata nei termini concessi”. Wind tre sottolinea che il cliente presenta un insoluto di € 1.320,67 e insiste per il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previste dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'Allegato A alla Delibera 203/18/CONS. Nel merito, le richieste formulate dalla parte istante non meritano accoglimento, neppure parziale, per le ragioni qui di seguito esposte. Innanzi tutto, il verbale di accordo del 15 novembre 2016 cui si riferisce la parte istante (ma che è stato prodotto dall'operatore), prevedeva, oltre all'indennizzo dallo stesso indicato, solamente lo storno dell'importo di € 94,73 relativo dalla fattura n. XXXXXX: nulla precisava in merito ad altre fatture (almeno una delle quali, peraltro, successiva al verbale di accordo) che, dunque, non rientrano nella transazione come oggetto di storno. Il citato verbale, inoltre, risulta correttamente e tempestivamente adempiuto dal Wind Tre. Ne consegue che non può essere accolta la richiesta di storno delle fatture nn. nn. XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX: tali fatture peraltro non sono prodotte dall'istante, né sono presenti in atti le contestazioni alle stesse riferite, impedendo di fatto a questo Corecom alcun tipo di valutazione sulla correttezza degli addebiti e, conseguentemente, sulla fondatezza della richiesta formulata dalla società XXX. In merito alla contestata sospensione amministrativa dei servizi, come provato documentalmente e confermato dalla stessa parte istante, l'operatore risulta avere inviato preavviso di sospensione, invitando il proprio cliente al tempestivo pagamento di ben quattro fatture insolute. Pertanto, la condotta di Wind tre risulta conforme a quanto previsto in materia di sospensione amministrativa dei servizi dall'art. 5 del citato Regolamento di cui alla delibera 203/18/CONS. Ne consegue che alcun indennizzo per

illegittima sospensione o, come precisato dall'istante nella memoria di replica, a "titolo di scuse per l'enorme disservizio arrecato", può essere riconosciuto alla parte istante. Infine, con riguardo alla perdita del numero storico e alla relativa richiesta di indennizzo, si rileva che tale contestazione non compare nell'oggetto dell'istanza ma solo nella memoria di replica ed è in ogni caso eccessivamente generica (non indicando neppure la numerazione che sarebbe andata perduta), impedendo di fatto a questo Corecom di decidere in merito alla legittimità o illegittimità della condotta dell'operatore nonché alla determinazione di un equo indennizzo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata in data 10 dicembre 2018 dalla società XXXXXX XXXXXX XXXXXX, nei confronti di Wind Tre s.p.a. (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

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, 8 luglio 2020

IL PRESIDENTE