

DELIBERA N. 48/2021

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/136596/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 08/09/2021;

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 XXXXXX XXXXXX del 14/06/2019 acquisita con protocollo n. 0261406 del 14/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti, il Sig. XXXX XXXX presentava, in data 14/05/2019, istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità "Operatore"). In particolare, parte istante precisava che associato al suo abbonamento era previsto l'acquisto a rate di un dispositivo mobile vincolato per 30 mesi; la stessa precisava quindi che provvedeva ai relativi pagamenti a mezzo di RID bancario. Aggiungeva quindi che senza motivazione alcuna riceveva improvvisamente un sollecito riferito alle rate relative ai mesi compresi tra giugno e ottobre e alla rata finale per il pagamento del dispositivi. Provvedeva quindi a contattare il call-center per segnalare l'accaduto senza tuttavia ottenere spiegazioni. Sulla base di quanto rappresentato parte istante formulava le seguenti richieste: i) ripristino della rateizzazione mensile del dispositivo, ii) indennizzo per mancata risposta al reclamo, iii) rimborso delle spese di procedura, iv) storno integrale dell'insoluto e v) ritiro della pratica recupero credito in esenzione spese. L'istante nulla replica a quanto riportato dall'Operatore a seguito del deposito dell'istanza.

2. La posizione dell'operatore

Nelle repliche all'istanza di definizione ritualmente depositate, Wind Tre S.p.A. precisa che da verifiche svolte emergeva che in data 07/05/2018 perveniva revoca del RID da parte della Banca di parte istante per "importo insoluto"; in data 10/05/2018 veniva inviato un SMS al cliente per sollecitare il pagamento della rata scaduta del telefono incluso. Successivamente in data 20/06/2018 il cliente veniva informato tramite SMS dell'imminente blocco IMEI e a seguito dell'invio di ulteriore sollecito di pagamento del 20/06/2018, il 23/07/2018 veniva bloccato l'IMEI così come risulta dalle schermate ufficiali prodotte. In data 25/07/2018 veniva inviato un ulteriore SMS per sollecitare il pagamento della rata del telefono. L'Operatore quindi si richiamava all'art. 8 dell'allegato "Telefono incluso" delle Condizioni Generali di Contratto, rubricato "Blocco codice IMEI e risoluzione del contratto da parte di WIND" che statuisce: "Nel caso di mancato pagamento anche di una sola rata del prezzo del Terminale (salvo il disposto dell'art. 1525 del cod. civ.), WIND, previo apposito avviso, avrà facoltà di effettuare il blocco del codice IMEI (International Mobile Equipment Identity), laddove disponibile, del Terminale, in seguito al quale lo stesso non potrà più essere utilizzato. In ogni caso di sospensione del servizio radiomobile relativo della Carta SIM Ricaricabile dell'Abbonamento e/o risoluzione da parte di WIND, disposto secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto relative ai servizi di telecomunicazioni WIND, verificatasi prima della scadenza del Contratto, il Cliente perderà il beneficio della dilazione di pagamento e sarà tenuto all'immediato pagamento degli importi ancora dovuti a WIND in base al Contratto. WIND provvederà allo sblocco del codice IMEI entro 3 giorni lavorativi successivi all'accertamento del versamento delle somme dovute dal Cliente. Nel caso di mancato pagamento entro 30

giorni dalla data del blocco del codice IMEI, WIND potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile. In tal caso, le rate pagate resteranno acquisite da WIND a titolo di indennità, fatto salvo in ogni caso il diritto di WIND al risarcimento dell'eventuale danno ulteriore. Richiamava inoltre l'art 4 relativo all'obbligo del cliente i) di pagamento fino all'ultima rata del dispositivo, ii) di mantenere la Carta SIM Ricaricabile attiva, iii) di non recedere dall'Abbonamento e iv) di non modificare il piano tariffario in Abbonamento o Ricaricabile con addebito in fattura verso un piano con costo mensile inferiore rispetto a quello presente sulla SIM al momento della sottoscrizione della Proposta di Adesione. Riportava infine la previsione secondo la quale "in caso di inadempimento a quanto sopra o in caso di mancato pagamento per due mesi consecutivi del costo di una delle offerte prepagate compatibili con l'offerta Telefono Incluso, il Cliente sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate mensili dovute, inclusa l'eventuale rata finale". Concludeva segnalando l'esistenza dell'importo insoluto in capo all'istante per € 558,00 dovuto alle rate residue e alla rata finale del dispositivo. Per tutto quanto esposto, l'Operatore chiedeva quindi il rigetto di tutte le domande proposte dal Sig. XXX.

3. Motivazione della decisione

L'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Si precisa che parte istante si limita a descrivere la sua versione dei fatti senza nulla allegare a sostegno di quanto affermato e senza nulla replicare alle memorie dell'Operatore e il cui contenuto si considera quindi accettato e confermato. Wind Tre S.p.A. produce invece tutte le schermate ufficiali dalle quali risultano sia il blocco del RID bancario per insoluto che l'invio di SMS con i solleciti di pagamento che non sono stati, appunto, in questa sede stati contestati. Non si ritiene accoglibile la prima domanda relativa alla richiesta di ripristino della rateizzazione degli importi dovuti in ragione del fatto che il blocco del RID non può essere stato effettuato dall'Operatore in quanto circostanza che dipende da un adempimento di un soggetto terzo (quale la banca dell'istante) che ha proceduto al suddetto blocco o a seguito di una richiesta del proprio cliente o a seguito della mancanza di fondi nel conto corrente dello stesso. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo scritto si prende atto che nulla è stato depositato dall'istante nel fascicolo documentale e che quindi non vi è prova dell'invio di alcunché all'Operatore e conseguentemente la relativa richiesta non può essere accolta. Non può essere neanche accolta la domanda di storno integrale dell'insoluto e di ritiro della pratica recupero credito in esenzione spese in quanto si tratta di importi dovuti e soprattutto mai contestati dal sig. XXXX. Alla luce del mancato accoglimento delle domande di cui alla presente istanza non si ritiene possibile liquidare alcunché a titolo di rimborso delle spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

Il rigetto totale dell'istanza presentata dal Sig. XXXX XXXX nei confronti di Wind Tre S.p.A per le motivazioni sopra riportate.

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 settembre 2021

IL PRESIDENTE