

**DELIBERA N. 55/2021**

**XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/198916/2019)**

**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 XXXXX XXXXX del 04/11/2019 acquisita con protocollo n. 0472770 del 05/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza presentata in data 4 novembre 2019, il signor XXXX XXXX contestava l'illegittima sospensione delle tre utenze mobili nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX e la successiva perdita delle stesse, nonché l'illegittima prosecuzione della fatturazione durante il periodo in cui le utenze erano sospese. In particolare il sig. XXXX, cliente Wind Tre per 4 numerazioni mobili dall'anno 2013, alla scadenza del vincolo contrattuale effettuava la migrazione del solo numero XXXXXXXX, lasciando le altre 3 utenze in gestione a Wind Tre. Da fine 2018, a causa di problemi tecnici dell'operatore, impossibilitato "ad agganciare il RID", le fatture relative alle tre predette utenze non venivano pagate, all'insaputa dell'istante. Le utenze venivano quindi sospese, senza preavviso, per morosità. L'istante cercava poi di migrare i numeri ad altro operatore. Tuttavia Wind Tre impediva il trasferimento, con la conseguenza della perdita dei 3 numeri mobili. Nonostante ciò, è continuata la fatturazione relativa agli stessi numeri, che l'istante ha provveduto a contestare a mezzo raccomandata A/R il 16/05/2019, senza ottenere risposta. A fine maggio l'istante riceveva un sollecito di pagamento da parte di una società di recupero crediti. Sulla base di quanto contestato, l'istante chiede: 1) la chiusura del contratto in esenzione spese; 2) lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; 3) il ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'operatore; 4) l'indennizzo per i disagi subiti, per perdita delle numerazioni e per mancata risposta al reclamo. Quantifica le proprie richieste in € 4.800,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore rappresenta quanto segue: le linee oggetto di contestazione venivano sospese in data 03/01/2019 e disattivate in data 07/03/2019; in data 20/05/2019 perveniva raccomandata con cui parte attrice contestava la disattivazione delle sim XXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX, asserendo che non era a conoscenza dello stato di morosità; Wind Tre aveva comunicato la variazione della modalità di pagamento delle fatture da domiciliazione a Bollettino postale con sms in data a 07/11-13/12/2018 e 03/01/2019 (come da allegato); tale variazione era stata causata dall' "insufficienza di fondi" sul conto corrente dell'istante ai fini dell'addebito con Rid bancario; sul mancato ripristino del Rid bancario non risulta alcun reclamo o segnalazione; Wind Tre aveva sollecitato in data 13/12/2018 il pagamento delle fatture rimaste insolte dal mese di novembre 2018; non si riscontrano altre segnalazioni e /o reclami oltre la raccomandata del 20/05/2019; la sospensione del servizio per il mancato pagamento delle fatture è stata disposta in conformità a quanto previsto dall'art 5 delle Condizioni generali di Contratto (inoltre, l'inerzia ravvisabile nel mancato pagamento delle fatture, nonostante gli avvisi, e nel perpetrare lo stesso atteggiamento di morosità anche a fronte dell'avviso sospensione

del contratto, integra gli estremi di un inadempimento contrattuale); il cliente presenta un insoluto 401,68 euro.

### **3. Motivazione della decisione**

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui all'allegato A alla delibera 203/18/CONS (come da ultimo modificata dalla Delibera 353/19/CONS). Nel merito le richieste dell'istante sono meritevoli di accoglimento soltanto parziale per le motivazioni che seguono. Dall'istruttoria condotta è emerso che: in data 3 gennaio 2019, dopo il mancato pagamento integrale della fattura n. XXXXXXXX, con scadenza il 4 novembre 2018, e prima della scadenza della fattura n. XXXXXXXX (prevista per il 4 gennaio 2019), l'operatore sospendeva i servizi sulle tre utenze mobili intestate alla parte istante; il mancato pagamento della fattura citata e delle successive è da imputarsi al mancato addebito diretto su Rid, in ordine alle cui cause non viene raggiunta alcuna prova (né rispetto a quanto dedotto dall'operatore circa l'indisponibilità di fondi su conto corrente, né rispetto a quanto dedotto dalla parte istante circa un problema tecnico attribuibile a Wind Tre); di tale sospensione non è stata fornita prova di congruo preavviso, non potendo essere considerati tali gli screenshot del gestionale di Wind Tre, a fronte dell'esplicita contestazione dell'istante; l'istante, nel reclamo depositato (inviato all'operatore con raccomandata in data 16 maggio 2019) ha affermato: "nel frattempo continuavano ad arrivarmi le fatture per Mail", implicitamente ammettendo di avere sempre regolarmente ricevuto le fatture emesse dall'operatore; a partire dal 05/12/2018, le fatture recapitate all'istante via e-mail recano la dicitura "Troverà allegato a questo Conto Telefonico il bollettino postale per effettuare il pagamento." "Comunicazioni per lei. Alla data 16/11/2018, i suoi pagamenti non risultano regolari e pertanto la invitiamo a normalizzare la sua posizione. Non consideri questa comunicazione se il pagamento è stato effettuato in prossimità della data indicata. Avviso importante sulla sua modalità di pagamento. Siamo spiacenti di informarla che non ci è possibile procedere all'addebito del Conto Telefonico secondo la modalità di pagamento da lei prescelta. La preghiamo pertanto di pagare utilizzando il bollettino postale allegato. In alternativa il pagamento potrà essere effettuato, con l'assistenza di un nostro consulente, contattando il Servizio Clienti, con cui potrà anche verificare l'esattezza dei dati in nostro possesso. Come da lei richiesto, le abbiamo inviato il Conto Telefonico completo alla sua casella e-mail"; ciò nonostante, l'istante non ha provveduto a regolarizzare i pagamenti mediante bollettino; le tre utenze sono cessate in data 7 marzo 2019; non risulta che il reclamo scritto inviato in data 16 maggio 2019 e ricevuto dall'operatore in data 20 maggio 2019 sia mai stato riscontrato. Ora, con riferimento alle richieste sub 4), poiché la sospensione dei servizi è occorsa in assenza dei presupposti di legittimità previsti dall'art. 5 del citato Regolamento di Procedura, l'istante avrebbe diritto a un indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 1 del Regolamento indennizzi di cui all'allegato A alla Delibera 73/11/CONS (come da ultimo modificato dalla delibera 347/18/CONS) per il periodo compreso tra il 3 gennaio 2019 e il 7 marzo 2019. Tuttavia: i. considerato il comportamento della parte istante (e, in particolare,

tenuto conto del fatto che, nel proprio reclamo, l'istante lamenta la illegittima sospensione della sola utenza n. XXXXXX, non manifestando alcun interesse rispetto alle altre due utenze mobili interessate dalla sospensione); ii. atteso che per espressa ammissione dell'istante, l'operatore, interpellato telefonicamente tramite call center, aveva avvisato della necessità di effettuare i pagamenti con bollettino; iii. appurato che tale comunicazione compare per giunta sulle fatture, si ritiene equo prevedere un indennizzo complessivo di € 472,50 (quattrocentosettantadue/50) ottenuto moltiplicando il parametro indennizzatorio di € 7,50/pro die per i 63 giorni di sospensione, riferiti alla sola utenza mobile XXXXXX. Non può essere invece accolta la richiesta di indennizzo per la perdita delle numerazioni, posto che non vi è prova né dell'effettiva irrecuperabilità dei numeri al momento della presentazione dell'istanza né della responsabilità dell'operatore rispetto a tale circostanza. Va invece accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, da quantificarsi nella misura massima di € 300,00. Con riguardo alla richiesta sub 2), si ritiene debba essere stornata integralmente dal complessivo insoluto la fattura n. XXXXXXXX del 5 maggio 2019, in quanto il relativo periodo di fatturazione è successivo all'avvenuta sospensione dei servizi; per la stessa ragione dovrà essere stornato dalla fattura n. XXXXXXXX (relativa al periodo 22 novembre 2018 – 22 gennaio 2019) l'importo complessivo di € 22,60 (ottenuto moltiplicando l'addebito giornaliero relativo a ciascuna offerta attiva e fatturata sulle tre Sim sospese, per i 18 giorni di sospensione compresi tra il 3 gennaio e il 22 gennaio 2019). Non si dispone invece lo storno integrale dell'insoluto (come risultante dal prospetto depositato da Wind Tre) poiché le fatture nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX sono dovute. Si ritiene, infine, di potere accogliere la richiesta di cessazione del contratto in esenzione da costi, qualora la cessazione non sia già stata disposta dall'operatore.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti di Wind Tre S.p.a. La società Wind Tre S.p.a. è tenuta a: i. cessare, ove non già cessato, in esenzione da costi il contratto relativo alle utenze mobili nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX; ii. corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 472,50 (quattrocentosettantadue/50) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione dei servizi, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo; iii. corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo; iv. stornare integralmente la fattura n. XXXXXX del 5 maggio 2019; v. stornare dalla fattura n. XXXXXXXXX del 20 febbraio 2019 l'importo di € 22,60 (ventidue/60). La società Wind Tre S.p.a. è infine tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto

adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**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.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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