

DELIBERA N. 54/2021

**XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/111883/2019)**

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 XXX XXX del 16/04/2019 acquisita con protocollo n. 0167927 del 16/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 16 aprile 2019, l'Istante lamentava sinteticamente: a) l'addebito dei costi di recesso; b) l'attivazione non richiesta di servizi a sovrapprezzo; c) il malfunzionamento dell'utenza telefonica; d) l'attivazione di un piano tariffario non richiesto; e) la mancata risposta al reclamo del 14 giugno 2018; f) l'addebito per traffico extra-soglia; g) la presenza di fatturazione errata successivamente alla data della disdetta avvenuta in data 16 ottobre 2017; h) la mancata lavorazione della richiesta di disdetta. L'istante, il quale forniva delle precisazioni su specifica sollecitazione dell'Operatore sempre in data 16 aprile 2019, a fronte di tali disservizi, richiedeva genericamente la chiusura della posizione contrattuale, lo storno della posizione debitoria, il rimborso delle somme pagate ma non dovute all'Operatore, il riconoscimento di indennizzi ed il ritiro della pratica di recupero del credito. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, effettuava precisazioni in merito all'applicazione di condizioni economiche diverse rispetto a quelle contrattualmente pattuite, alla fatturazione successivamente alla disdetta ed alle somme richieste a seguito del recesso anticipato. Alla luce di quanto dichiarato, l'Istante precisava le proprie conclusioni chiedendo esclusivamente un pronunciamento in merito all'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle sottoscritte, alle fatture successive alla data di disdetta ed alle somme richieste a seguito del recesso anticipato.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 16 aprile 2019. In particolare, l'Operatore, premessa la ricostruzione della vicenda contrattuale con l'Istante, ha precisato che: a) la contestazione relativa alle somme pagate in eccesso rispetto a quanto contrattualmente previsto risulta essere generica e priva di riscontri probatori sufficienti; b) i costi relativi al recesso anticipato risultano dovuti in quanto connessi, in parte, a rate residue per l'acquisto di terminali ed, in parte, quale somma per il riallineamento forfettario alle condizioni economiche; c) il malfunzionamento lamentato non risulta essere provato; d) la condotta dell'Operatore appare perfettamente conforme alla normativa vigente; e) tutti i reclami proposti dall'Istante sono stati tempestivamente riscontrati. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa all'addebito dei costi di recesso merita di essere accolta, pur dovendo operare una distinzione tra le rate residue relative all'acquisto del terminale ed i costi connessi al recesso. a) con riferimento all'addebito

in un'unica soluzione delle le rate residue relative all'acquisto del terminale conseguente al recesso anticipato, si deve ricordare che la Delibera Ag.Com n. 487/18/CONS precisa che "La conversione di un pagamento rateizzato in un pagamento in un'unica soluzione per un ammontare pari alla somma delle rate residue potrebbe incidere sulla scelta di un utente che intende recedere dal contratto al punto che questi, per non incorrere in tale pagamento, potrebbe decidere di continuare ad avvalersi della prestazione corrente, anche se sul mercato sono presenti offerte caratterizzate da condizioni economiche o tecniche migliori, limitando significativamente l'esercizio del diritto di recesso. Difatti, se il pagamento di una singola rata mensile di un determinato ammontare può consentire a un consumatore di soddisfare il proprio vincolo di bilancio mensile, non è detto che il pagamento di un ammontare pari alla somma di due o più rate mensili lo permetta. Per tale ragione, gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione. Solo in questo modo all'utente sarà garantita la piena libertà di recedere dal contratto" (§ 29). Tuttavia, nel caso di specie, non può essere riconosciuto all'Istante alcun indennizzo nella misura in cui, da un lato, tale fattispecie non rientra tra quelle previste dall'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., e dall'altro lato, si deve considerare l'esiguità del danno eventualmente subito dall'Istante oltre che il mancato pregiudizio alla luce delle somme dovute e richieste in un'unica soluzione; b) con riferimento ai costi connessi al recesso anticipato, l'Operatore non ha dimostrato che le somme richieste in pagamento all'Istante possano essere qualificate o qualificabili come "costi dell'operatore" intesi come costi dimostrabili, pertinenti e correlati alla procedura di disattivazione del servizio. Pertanto, devono essere rimborsati all'Istante i costi sostenuti per il recesso anticipato; 2. la richiesta di indennizzo relativa all'attivazione non richiesta di servizi a sovrapprezzo non merita accoglimento in quanto l'Istante non ha puntualmente e precisamente dimostrato né quali servizi siano stati attivati, né l'attivazione contro la volontà dell'Istante né le somme contestate; 3. la richiesta relativa al malfunzionamento dell'utenza telefonica deve essere rigettata in quanto non risulta provata la segnalazione del disservizio da parte dell'Istante. Infatti, affinché l'indennizzo possa essere concesso, l'Istante deve fornire e provare riferimenti dettagliati; mentre, nel caso di specie l'Istante non ha fornito prove in ordine all'an, al quantum ed al quomodo del verificarsi del malfunzionamento con la conseguente impossibilità di operare una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo; 4. la richiesta relativa all'attivazione di un piano tariffario non richiesto deve essere rigettata in quanto l'Istante si limita ad offrire una contestazione generica ed indeterminata lamentando esclusivamente una difformità tra le somme fatturate e quanto contrattualmente previsto, senza precisazione alcuna in ordine alle fatture che si intendono contestare ed alla puntuale indicazione delle somme asseritamente non dovute. Pertanto, non essendo suffragata da un idoneo compendio probatorio, la richiesta dell'Istante deve essere rigettata; 5. la richiesta relativa al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 14 giugno 2018 deve essere rigettata in quanto l'Istante si è limitato ad indicare la data del reclamo e l'invio via PEC, ma non ha prodotto il reclamo. Tale mancanza impedisce di verificare

se il reclamo citato dall'Istante sia stato effettivamente inviato e, dunque, se vi sia la condizione per poter valutare la condotta omissiva dell'Operatore; 6. la richiesta di rimborso delle somme addebitate per traffico extra-soglia deve essere rigettata in quanto l'Istante non ha precisato né i contenuti della richiesta – che, pertanto, appare indeterminata, generica e priva di riferimenti che possano consentirne un approfondimento – né ha fornito riscontri probatori a sostegno della stessa; 7. la richiesta del rimborso della fatturazione successivamente alla data della disdetta avvenuta in data 16 ottobre 2017 merita un parziale accoglimento in relazione alle fatture nn. XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX. Infatti, l'Istante ha provato – e l'Operatore non ha contestato – la disdetta avvenuta in data 16 ottobre 2017 ed ha parimenti provato l'emissione di fatturazione successivamente a tale data. Sul punto l'Operatore nulla ha replicato e, pertanto, in forza del principio di non contestazione ed alla luce del pacifico orientamento in merito alla fatturazione successiva alla disdetta, le somme di denaro pagate dall'Istante in forza di fatturazione successiva alla disdetta devono essere integralmente rimborsate, sia in relazione alle fatture specificamente contestate dall'Istante, sia da tutte quelle emesse successivamente alla data di avvenuta disdetta; 8. la richiesta relativa alla mancata lavorazione della disdetta deve essere rigettata in quanto, non solo l'Istante nella memoria di replica non ribadisce tale richiesta, ma anche perché l'Istante non ha precisato né i contenuti della richiesta – che, pertanto, appare indeterminata, generica e priva di riferimenti che possano consentirne un approfondimento – né ha fornito riscontri probatori a sostegno della stessa; 9. la richiesta di rimborso delle spese di procedura deve essere rigettata nella misura in cui si deve tenere in conto che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta nel fascicolo documentazione attestata spese di procedura giustificate.

DELIBERA

Articolo 1

1. Wind Tre S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 16 aprile 2019, è tenuta a: 1. rimborsare e/o stornare i corrispettivi versati dall'Istante a titolo di recesso anticipato portati dalle fatture contestate ed identificate con i nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX (in caso di rimborso, oltre interessi maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo); 2. rimborsare le somme di denaro pagate dall'Istante in forza di fatturazione successiva alla disdetta avvenuta in data 16 ottobre 2017, oltre interessi maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo. 2. Wind Tre S.p.A. è 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