

DELIBERA N. 32 - 2020

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/163347/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 22/06/2020;

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 “*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 legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO 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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 20/08/2019 acquisita con protocollo n. 0358025 del 20/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nel formulario introduttivo ha rappresentato: "Atteso che in data 30/08/2018 è stata inviata una richiesta di disattivazione di tutto il contratto in essere, ma a causa di un refuso contenuto nella richiesta veniva riportato nel campo codice cliente la data anziché il codice medesimo, che in data 17/09/2018 è stata ripetuta la richiesta di disdetta del contratto corredata di tutto punto delle numerazioni in maniera esplicita, ma che malgrado questo ad oggi NON risulta ancora chiuso il contratto di telefonia fissa come richiesto, facendo sì che il processo di fatturazione non si sia mai interrotto e che, incolpevolmente, siamo stati portati a pagare praticamente tutte le fatture, ad eccezione delle ultime due unicamente in via di autotutela!!!! (l'ammontare ad oggi dell'insoluto ammonta ad €. 1.110,45)". ha quindi conseguentemente formulato le seguenti richieste: 1) "La chiusura in esenzione spese della linea fissa e l'annullamento di qualsiasi pratica di recupero credito in esenzione spese". 2) "Il ricalcolo, ora per allora, delle fatture generate a seguire della prima disdetta (per la quale, malgrado l'errore di battitura, era chiaro ed inequivocabile l'intenzione di recedere da tutto il contratto, così come chiara ed inequivocabile è la mancata collaborazione del gestore nel non prendere atto della richiesta del cliente). Malgrado la fattura di n. 2019T000504904 sia riferita a costi di disdetta per portabilità verso altro operatore, chiediamo che sia utilizzata a compensazione delle partite ancora aperte. In particolare contestiamo le somme riferite alle fatture di €. 302,76 con scadenza 21/05/19 €. 302,76 con scadenza 25/03/19 - €. 302,76 con scadenza 21/01/19, €. 302,76 con scadenza 19/11/18, €. 314,96 con scadenza 19/09/18, €. 294,99 con scadenza 20/07/18, per un totale di €. 1820,99 - oltre alla citata fattura n. 2019T000504904 di €. 807,69, nella quale sono contenute anche somme per recesso della telefonia mobile non totalmente quantificabili in questo procedimento. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3000.0". L'istante non ha poi presentato repliche rispetto alle memorie difensive del gestore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha rappresentato nella propria memoria difensiva: "1. Le numerazioni cui sono riferite le odierne contestazioni In data 01/10/2015 il partner commerciale XXX. inseriva una proposta di contratto per l'attivazione delle sim XXX e 3280592091 con piano tariffario All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited, del servizio ADSL.XXX con le linee VoIP XXX, XXX, XXX e linea aggiuntiva e con piano tariffario Office SMART SMALL. Le sim si attivavano lo stesso giorno, le linee fisse col servizio ADSL in data 30/10/2015 (doc. 1) In data 05/06/2017 sempre lo stesso partner, il

trasloco richiesto dalla società istante, comportava l'attivazione di un nuovo servizio dati ADSL.XXX e di una nuova linea aggiuntiva XXX e la disattivazione successiva in data 05/07/2017 del servizio ADSL.XXX e della linea aggiuntiva XXX (doc. 1) Con il presente atto si costituisce innanzi al Corecom Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE • In rito 2. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 203/18/CONS Regolamento limitatamente alla domanda avversaria di ristoro di euro 3.000,00 Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di ristoro di euro 3.000,00, in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4 regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, Delibera 203/18/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta. 3. Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati In primo luogo, il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente "(..)n data 17/09/2018 è stata ripetuta la richiesta di disdetta del contratto corredata di tutto punto delle numerazioni in maniera esplicita, ma che malgrado questo ad oggi non risulta ancora chiuso il contratto di telefonia fissa come richiesto(..)" senza nulla specificare. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 203/18/CONS in virtù del quale "L'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello Gu14 e contiene le medesime informazioni di cui all'art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". A sua volta, l'art. 6, Delibera citata, stabilisce che nell'istanza devono essere altresì indicati, a pena di inammissibilità: "a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell'operatore interessato; d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano." È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede



compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso, codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le "scarse" indicazioni fornite da controparte. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. In merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi. Come visto, la società istante lamenta una mancata cessazione della linea fissa oggetto di contenzioso, a seguito della richiesta a suo dire effettuata via PEC correttamente. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate come verrà dimostrato a breve. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalla linea de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Si rappresenta che in data 27/03/2018 le sim XXX, XXX venivano migrate verso altro operatore. Invece la richiesta di cessazione, che la società istante, conferma di aver inviato due volte via PEC, precisamente in data 30/08/2018 e 17/09/2018 è stata presentata a Wind Tre nelle date 04/06/2018 e 17/09/2018. Quella di giugno veniva ritenuta non conforme in quanto il cliente non specificava i servizi da disattivare e a sistema risultavano, al momento delle verifiche, servizi mobili e fissi attivi. Inoltre, avrebbe anche dovuto in caso di disattivazione dei servizi fissi specificare se si sarebbe dovuto o meno prevedere il rientro in Telecom Italia. Si provava a contattare il cliente per comunicargli l'esito negativo del reclamo e gli veniva inviata una lettera (doc. 3) ...omissis ...

2. In data 17/09/2018 veniva registrata una nuova PEC con la quale la società istante chiedeva la disattivazione dei servizi fissi ADSL.XXX, XXX, XXX, XXX e chiedeva esplicitamente di mantenere solo attiva la sim 3382929229. Dalle verifiche risultava che il cliente nella richiesta non aveva specificato nulla rispetto al DN XXX34503, si provava a contattarlo più volte ma con esito negativo pertanto in data 08/10/2018 gli veniva inviata una lettera per informarlo dell'esito negativo della richiesta (doc. 3) ... omissis ... Difatti dall'analisi puntuale compiuta da Wind Tre in merito all'ultima richiesta di cessazione delle linee ADSL.XXX, XXX, XXX, XXX, risultava che se si fosse dato seguito alla richiesta, poiché si tratta di linee VOIP, la cessazione dell'ADSL avrebbe comportato come conseguenza la disattivazione di tutte le linee attive sul contratto compresa quella non specificata XXX con la perdita della stessa. Inoltre, il cliente anche in questa comunicazione non aveva specificato la cessazione doveva essere effettuata con o senza rientro in Telecom. A conferma di tutta la ricostruzione del caso si rappresenta che solo in data 02/05/2019 il cliente contattava il 1928 per sollecitare la disattivazione dei servizi, ed in data 10/05/2019 veniva registrata l'istanza presentata al Corecom che risulta chiusa con mancato accordo in data 02/09/2019. Corre l'obbligo di precisare che in entrambe le richieste di cessazione, la scrivente convenuta, non riuscendo a comunicare con il cliente non provvedeva a dar seguito alla sua richiesta. Il cliente veniva sempre informato tramite lettera dell'esito

delle lavorazioni del reparto preposto e nonostante sia stato anche informato dai consulenti dell'assistenza commerciale XXX della mancata disattivazione, non provvedeva ad inoltrare nuova richiesta completa in tutte le sue parti. Premesso quanto sopra si richiama la delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.mo Corecom adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare come in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi". Atteso il divieto imposto dal Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, sarebbe violato il diritto a difendersi in capo a Wind Tre S.p.A. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. 4. La posizione contabile La società istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 1.305,65 (doc. 4) ...omissis ... Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: In rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 203/18/CONS art.16 comma 4."

3. Motivazione della decisione

Sul rito, in via preliminare, va disattesa l'eccezione relativa alla inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza di definizione sollevata dall'operatore Wind Tre limitatamente alla domanda avversaria di ristoro di euro 3.000,00 in quanto non demandabile all'Autorità adita.

Si ritiene infatti che, al di là della mera quantificazione economica operata dalla società istante, le richieste da quest'ultima formulate rientrano nella competenza della medesima Autorità previste dall'art. 20, co. 4 del Regolamento, secondo cui il provvedimento di definizione della controversia può prevedere il rimborso di somme risultate non dovute, nonché la corresponsione degli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Neppure l'eccezione di genericità dell'istanza viene accolta in questa sede, anche se, passando al merito della controversia, l'organo scrivente sottolinea la difficoltà incontrata nel ricostruire la prodromica vicenda a fronte sia della scarsa chiarezza nell'esposizione dei fatti che nella formulazione delle richieste di parte istante, circostanze che – unite alla generale carenza di corredo probatorio - hanno inevitabilmente riverberato i propri effetti sulla valutazione delle domande presentate, accolte infatti solo parzialmente.

Il gestore ha motivato la mancata cessazione delle linee associate al codice cliente 523688798 e il conseguente prosieguo fatturativo in quanto anche la seconda comunicazione di disdetta inviata dalla ricorrente in data 17.09.2018 non era risultata correttamente redatta.

Nella stessa non era stata infatti espressamente indicata, tra le linee per le quali si chiedeva appunto la disdetta, anche la numerazione XXX (facente parte del codice cliente 523688798) e nemmeno la manifestazione di volontà in ordine al rientro e meno dei servizi fissi in Telecom Italia; pertanto, anche al fine di scongiurare la disattivazione eventualmente non voluta della predetta linea, Wind Tre avrebbe inviato in data 08/10/2018, a seguito di tentativi di contatto non andati a buon fine, una lettera alla società istante per informarla che la richiesta in oggetto risultava “non completa” e che avrebbe dovuto quindi contattare il Servizio Clienti.

A completamento della propria ricostruzione, il gestore rappresentava che solo in data 02/05/2019 il cliente avrebbe contattato il XXX per sollecitare la disattivazione dei servizi (e, in data 08/05/2019, presentava istanza di conciliazione al Corecom).

Nello specifico, va riconosciuto che la società istante si è laconicamente e genericamente limitata a dichiarare (peraltro solo nel prodromico formulario UG) di avere effettuato solleciti telefonici al customer care XXX; occorre tuttavia tener conto che nemmeno il gestore ha provato l'avvenuta trasmissione del mancato accoglimento della disdetta datato 04.10.2018, né ha provato che l'istante “sia stato anche informato dai consulenti dell'assistenza commerciale XXX della mancata disattivazione”.

Ora, all'esito dell'istruttoria e in considerazione di tali evidenze, si ritiene debba essere considerato pacifico che alla data del 17.09.2018 (e non in quella del 30.08.2018 a causa dell'indeterminatezza della relativa richiesta) parte istante manifestasse la propria volontà di disdetta con riferimento alle numerazioni indicate (XXX ,XXX, XXX XXX, XXX, XXX, ADSL XXX).

Ne consegue che, con riferimento alle predette numerazioni il gestore dovrà, in parziale accoglimento della domanda posta sub 2) effettuare un ricalcolo delle fatture emesse dopo i trenta giorni dalla disdetta inviata dall'istante in data 17.09.2018 e provvedere a rimborsare e/o stornare in caso di mancato pagamento (con ritiro di

eventuali azioni di recupero delle somme intrapresi) ogni relativo importo fatturato ad eccezione di eventuali costi di disattivazione, non ritenendo accoglibile la domanda di chiusura in esenzione costi posta sub 1) in quanto non motivata dall'istante.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

Wind Tre, in parziale accoglimento dell'istanza, sulle fatture emesse a partire dal 17.10.2018 e riferite alle numerazioni di cui alla comunicazione di disdetta del 17.09.2018 (agli atti del procedimento), è tenuta a rimborsare e/o stornare in caso di mancato pagamento (con ritiro di eventuali azioni di recupero delle somme) ogni relativo importo fatturato, ad eccezione di eventuali costi di disattivazione.

Rigetta parzialmente la domanda sub 1).

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.

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.

Torino, 22 giugno 2020

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis