

DELIBERA N. 35 - 2023

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/366153/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 12/7/2023;

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*” e s.m.i.;

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*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/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 deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 14/12/2020 acquisita con protocollo n. 0528055 del 14/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del contratto identificato con il codice cliente XXX, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: "Con Delibera n. 61/2018 del 26 ottobre 2018, pronunciata a definizione della procedura GU14 529/2017 pendente tra XXX(oggi XXX) e Wind Tre Spa il Corecom Piemonte deliberava (doc. 01): - con riferimento alla fattura n. XXX lo storno dell'importo di euro 8.061,31, pari al corrispettivo per il recesso anticipato, ex lege non dovuto; - oltre alla corresponsione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami; - ed al versamento di un contributo alle spese di procedura. A fronte della precitata definizione, radicata a seguito del proprio RECESSO, l'utente riteneva che il proprio "codice cliente/contratto" fosse da ritenersi definitivamente cessato, ritenendosi pertanto integralmente svincolato dall'operatore. Dopo un vuoto di cinque mesi, in data 29 marzo 2019, l'operatore tuttavia comunicava ad XXX di avere "avviato il processo per la Disattivazione dei servizi XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, come da richiesta pervenuta in data 27/02/2019 in riferimento ai contratti XXX e XXX, attivi con Ragione Sociale XXX e P. iva. XXX". L'utente contestava telefonicamente tale comunicazione, precisando all'operatore che tutte le utenze erano da intendersi cessate a seguito della definizione. L'operatore incaricava quindi la società di recupero crediti XXX al fine di sollecitare il pagamento da parte dell'utente di fatture emesse nel periodo giugno 2017-maggio 2019, per un importo dalla stessa indicato in euro 4759,20 (doc. 02). L'utente contestava tale richiesta a mezzo del proprio legale, comunicando alla XXX l'intervenuta pronuncia del Corecom Piemonte con la Delibera 61/2018 a definizione delle pretese creditorie di Wind Tre Spa (doc. 03). Con diffida del 2 gennaio 2020 la società XXX (altra società di recupero crediti evidentemente incaricata dall'operatore), sollecitava il pagamento da parte dell'utente dell'importo generico di euro 12.970,51 (peraltro 3 volte superiore a quello di pochi mesi prima, indicato da XXX) di cui euro 12.470,51 per capitale e euro 500,00 per interessi di mora, a fronte del preteso insoluto rispetto al contratto XXX (doc. 04). L'esponente ritiene che anche la quantificazione a dir poco erratica del presunto credito vantato dall'operatore nei confronti dell'utente, non sia altro che una dimostrazione della mala fede contrattuale di quest'ultimo. Tale richiesta veniva riscontrata e contestata direttamente dall'utente con comunicazione sub doc. 05, sia direttamente, che tramite il proprio legale (doc. 06). A nulla sono valsi i reclami formulati nell'interesse dell'utente, dal momento che l'operatore non risulta avere recepito il dettato della Delibera 61/2018 (doc. 01). La procedura di conciliazione dinnanzi al Corecom Piemonte sortiva esito negativo (docc. 7, 8, 9 e 10). Da qui la necessità di radicare la presente procedura di definizione. In punto liquidazione spese legali il Corecom è legittimato a liquidare, anche in via equitativa, le spese del procedimento "in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del

procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia” (cfr. Corecom Piemonte Delibera 11/2018). Per l’effetto l’utente insiste per il rimborso delle spese legali ad oggi sostenute (vedasi fattura sub doc. 11 già in atti), e per la liquidazione in via equitativa delle medesime per il presente procedimento.”

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i) normalizzazione della situazione amministrativa in capo all'utente come da delibera n. 61/2018 Corecom Piemonte, con riconoscimento della già intervenuta cessazione del vincolo contrattuale tra utente ed operatore a seguito della definizione della procedura GU14 529/2017 con Delibera n. 61/2018 del 26 ottobre 2018;
- ii) storno (con emissione di nota di credito) di ogni fattura ulteriormente emessa a seguito della delibera n. 61/2018 Corecom Piemonte;
- iii) cessazione di qualsiasi forma di fatturazione nei confronti dell'utente XXX(oggi XXX);
- iv) versamento degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi o se superiori dall'allegato A della delibera n. 347/18/CONS per: - MANCATA O RITARDATA RISPOSTA AI RECLAMI (art. 12; 2,50 euro per giorno);
- v) revoca degli incarichi di recupero credito in relazione alla posizione di XXX;
- vi) rimborso spese legali quantificate come da fattura prodotta sub doc. 11 per la procedura di conciliazione e con richiesta di liquidazione in via equitativa per il presente procedimento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WINDTRE, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «In data 18/07/2015 il cliente sottoscriveva un contratto per richiedere l'attivazione di 33 sim e di 33 terminali. L'ordine di attivazione si completava positivamente in data 13/08/2015 (doc. 1 – contratto utenze 2015). In data 21/11/2016 il cliente sottoscriveva un contratto per richiedere l'attivazione di 6 sim e di 6 terminali. L'ordine di attivazione si completava positivamente in data 20/12/2016 (doc. 2 – contratto utenze 2016). In data 05/04/2017 venivano cessate per passaggio verso altro operatore 24 sim del contratto del 2015 (cfr. doc. 7 – espletamenti migrazioni verso altro gestore). In data 03/08/2017 veniva inviata una lettera di sollecito di pagamento al cliente richiedendo il pagamento della fattura insoluta XXX di € 8.295,55. In data 04/08/2017 perveniva reclamo (doc. 3 – reclamo del 04/08/2017) con il quale il cliente contestava la fattura n. XXX in quanto non intendeva pagare le penali per recesso anticipato, né le rate dei terminali. Veniva fornito riscontro in data 17/08/2017. In data 6 e 18 settembre 2017 due delle sim del cliente venivano cessate per passaggio ad altro gestore (cfr. doc. 7 – espletamenti migrazioni verso altro gestore). In data 09/10/2017 le linee XXX - XXX - XXX – XXX venivano cessate per passaggio verso altro gestore (cfr. doc. 7 – espletamenti migrazioni verso altro gestore). In data 01/02/2018 perveniva un procedimento di definizione al Corecom con il quale il cliente contestava la fattura n.

XXX; tale procedimento si concludeva con la delibera n. 61 del 23.10.2018 (doc. 4 – delibera 61 del 26.10.2018). In ottemperanza a quanto disposto dalla succitata delibera, il gestore provvedeva a stornare dalla fattura n. XXX la somma di euro 8.061,31, a riconoscere un indennizzo di euro 14,00 per il mancato riscontro al reclamo e un'ulteriore somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura. In data 27/02/2019, come ex adverso confermato, il cliente contattava il servizio clienti e richiedeva, tramite registrazione vocale, la disattivazione delle sim, di seguito indicate, che erano ancora attive e mai contestate fino a quel momento: XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX e XXX. Le succitate sim venivano disattivate in data 29/03/2019 come previsto dalle condizioni di contratto a 30 giorni dalla registrazione vocale (doc. 5 – registrazione vocale). Preme sottolineare alla scrivente difesa che, mai nessun reclamo né richiesta di disdetta, relativamente alle utenze n. XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX e XXX, è pervenuto alla convenuta, contrariamente a quanto ex adverso affermato, senza però fornire idoneo riscontro probatorio. Nel caso di specie, quindi, in ottemperanza alla Delibera n. 61/2018 del 26 ottobre 2018 Wind Tre ha provveduto in data 04/02/2019 allo stralcio di euro 8.061,31 dalla fattura XXX (che è rimasta insoluta per l'importo di € 234,24) e ha emesso la nota di credito XXX di € 114,39 a titolo di Rimborso Corecom rimborsata tramite assegno (cfr. posizione contabile seguente). Nella suddetta delibera non sono presenti indicazioni in merito alla disattivazione delle sim ancora attive, né tale richiesta è mai stata formulata in sede di reclamo o durante le procedure instaurate presso il Corecom. Solo in data 27/02/2019, e mai prima di allora, il cliente chiedeva, tramite registrazione vocale, la disdetta delle 9 sim che risultavano ancora attive. L'istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 4.409,20, determinata dalle seguenti fatture di cui si chiede il pagamento». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Nel rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a far data dalla richiesta di cessazione contrattuale del 27/02/2019, deve ritenersi accoglibile, atteso che sussiste copia di registrazione vocale agli atti mediante allegazione di supporto mp3. Invero, la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la conseguente disattivazione dei servizi costituisce nuova richiesta, in quanto tale petitum non rientra nella precedente procedura conclusasi con la delibera n. 61/2018 del 26 ottobre 2018 dove si riporta nella sezione "oggetto della controversia/posizione

dell'istante" la seguente dicitura "di avere deciso in data 04/04/2017, di trasferire nuovamente la maggior parte delle linee alla precedente compagnia".

Precisamente, nel precedente procedimento di definizione non emergeva la volontà espressa dell'istante di chiudere definitivamente il rapporto contrattuale con la società WINDTRE, bensì l'intenzione di trasferire solo alcune utenze verso altro operatore. Difatti, nel formulario della presente procedura il legale dell'istante riporta tale asserzione "l'utente riteneva che il proprio "codice cliente/contratto" fosse da ritenersi definitivamente cessato, ritenendosi pertanto integralmente svincolato dall'operatore" ma, al riguardo, non produce alcuna documentazione contrattuale a riprova del recesso contrattuale. Tuttavia, a prescindere dall'assenza di alcun tracciamento di recesso antecedente alla data del 27 febbraio 2019 eccetto dalla società WINDTRE, a fronte delle fatture insolute allo stato pendenti, detta società avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate. Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, "gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni", va precisato che la suddetta prova del traffico effettuato deve essere fornita facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987).

Di converso, la società WINDTRE S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti fatturati, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. A ciò va aggiunto che la società WINDTRE S.p.A. in memoria ha inserito una tabella riepilogativa contabile "Estratto conto - Lista fatture" che riporta il numero di ogni singola fattura e la relativa data di emissione senza fare riferimento alle numerazioni a cui si riferisce, senza inoltre dettagliare le singole voci di addebito in riferimento all'offerta commerciale. Sul punto, va aggiunto che la carenza informativa dell'operatore in ordine alle condizioni economiche applicate in sede di contabilizzazione e di fatturazione è emersa non solum nel corso della presente istruttoria, sed etiam in fase di gestione del reclamo.

Pertanto, vista la successiva richiesta di cessazione di tutte le numerazioni, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione contabile del volume di traffico attestante la correttezza delle successive fatturazioni per le utenze telefoniche, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società in ordine agli importi insoluti fatturati ma non dettagliati, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS. Pertanto, accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui ai punti ii. e iii

Diversamente non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv., inerente alla liquidazione di un indennizzo per ritardata cessazione contrattuale, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione

di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al medesimo punto iv.), atteso che la nota inviata dal delegato dell'istante a mezzo PEC del 13 novembre 2019 riportante la seguente formulazione "con riferimento alla posizione in oggetto, comunico, in nome e per conto di XXX, in persona del proprio legale rappresentante, che a definire le pretese creditorie tra le parti in oggetto è intervenuta la delibera n. 61/2018 del Corecom Piemonte. Vorrete quindi soprassedere da eventuali ulteriori richieste di pagamento nei confronti dell'utente. In ogni caso, vogliate documentare il mandato in forza del quale agireste per conto dell'operatore" è indirizzata alla società XXX. di recupero crediti e non direttamente all'operatore; pertanto, in assenza di alcuna sollecitazione, la società WIND TRE non avrebbe potuto fornire chiarimenti e delucidazioni al riguardo. Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto vi.), di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'istante, per i motivi sopra indicati, l'operatore WindTre S.p.a., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:
- provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche business relative al contratto indentificato con il codice XXX, mediante lo storno degli importi fatturati e non giustificati allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

Si rigettano le richieste sub iv) e vi).

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, 12 luglio 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli