



DETERMINA Fascicolo n. GU14/717999/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 25/11/2024 acquisita con protocollo n. 0310205 del 25/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1)La posizione dell’istante: Non ricevendo le fatture prima della scadenza le pago con CityPoste Payment indicando il mese di riferimento, per non incorrere in morosità. Mi sospendono il servizio voce+dati 2 giorni a gennaio 2023 per fattura F2XXX72 non pagata. Invio ricevuta di pagamento. Mi sospendono il servizio voce+dati 14 giorni a marzo 2023 sempre per fattura F2XXX72 non pagata. Invio nuovamente ricevuta di pagamento stavolta di tutte le fatture da inizio 2022. Mi addebitano il riallaccio. Mi faccio assistere dalla Federconsumatori di Napoli. Mi sospendono ancora il servizio voce+dati il 18 maggio 2023 per non riattivarlo più, sempre per la stessa fattura. Nonostante l’invio ulteriore di tutti pagamenti 2022 e 2023 il problema non viene risolto, sono costretta a migrare verso ILIAD il giorno 1/7/2023. Il 18/7/2023 apprendo che non è possibile perché il numero risulta inesistente. Perdo definitivamente il numero di casa attivo dal 1995. Ad inizio conciliazione, a gennaio, l’associazione mi notifica proposta WindTre dalla quale WindTre, trattenendo la somma della fattura F2XXX72 più la somma della fattura F2XX43 (gravata di oneri di riallaccio), raggiunge un netto di €786,50. Si noti che la F2XXX2 è quella che ho sempre dimostrato di aver già pagato, per la quale è stata richiesta una verifica all’azienda di pagamento che ha confermato l’incasso di WindTre (allego documento); la F2XXX43 si riferisce a giugno 2023, un periodo nel quale la linea era sospesa (già dal 18/05/23). Non l’avevo pagata perché il mese di giugno WindTre non mi ha fornito alcun servizio anzi, me l’ha ingiustamente interrotto a maggio 2023 che invece ho pagato per intero, nonostante l’interruzione dal

giorno 18 conclusasi con la perdita della numerazione. La mia controproposta, a gennaio stesso subito dopo la loro offerta, in spirito conciliativo, è stata di 1000 euro, ma è stata ignorata fino al 17 maggio 2023 quando stufa ho chiesto a Federconsumatori di chiudere con mancato accordo. - Richieste: In base al regolamento sugli indennizzi come da Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: a) Perdita della numerazione (attiva dal 1995) € 1500 art.10 b) Sospensione del servizio fonia dal 18/05/2023 al 30/06/2023 € 330 art.5 c) Sospensione del servizio internet banda ultra larga dal 18/05/2023 al 30/06/2023 € 440 art.5 e art. 13 c.2 d) Sospensione del servizio di chiamate illimitate dal 18/05/2023 al 30/06/2023 € 44 art.5 c.2 e) Sospensione del servizio chiamate verso i fissi nazionali dal 18/05/2023 al 30/06/2023 € 44 art.5 c.2 f) Sospensione del servizio fonia per 14 giorni a marzo 2023 € 105 art.5 g) Sospensione del servizio internet banda ultra larga per 14 giorni a marzo 2023 € 140 art.5 e art. 13 c.2 h) Sospensione del servizio di chiamate illimitate per 14 giorni a marzo 2023 € 14 art.5 c.2 i) Sospensione del servizio chiamate verso i fissi nazionali per 14 gg gennaio 2023 € 14 art.5 c.2 j) Sospensione del servizio fonia per 2 giorni a gennaio 2023 € 15 art.5 m) Sospensione del servizio internet banda ultra larga per 2 giorni a gennaio 2023 € 20 art.5 n) Sospensione del servizio chiamate illimitate per 2 giorni a gennaio 2023 € 2 art.5 c.2 o) Sospensione del servizio chiamate verso i fissi nazionali per 2 gg gennaio 2023 € 2 art.5 c.2 p) Spese di riallaccio per una sospensione ingiusta (fattura F2XXX6) € 11,59 P.S.: I servizi "chiamate illimitate" e "chiamate verso fissi nazionali" erano servizi gratuiti. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2681.59

2)La posizione dell'operatore: Wind Tre (Very Mobile) con memoria depositata in data 10.01.2025, in via preliminare ha ricostruzione della vicenda contrattuale. In data 29/06/2018 l'istante richiedeva, tramite canale Call Center, l'attivazione del contratto 14XXX20 per la portabilità dell'utenza XXX, con profilo Consumer, in accesso fibra FTTH con offerta 3 Fiber e modem Fibra. Tale attivazione si completava regolarmente a sistema (circostanza non in contestazione). Veniva effettuata la registrazione vocale e inoltrata apposita e-mail con il riepilogo di attivazione e contratto allegato oltre che la e-mail di conferma della corretta attivazione del servizio. (All. 1 Contratto, Condizioni di contratto, carta servizi, mail di riepilogo attivazione, mail di conferma attivazione). In data 30/04/2022 il cliente richiedeva l'attivazione del servizio gratuito E-Conto By Mail per ricevere le fatture, in formato elettronico, direttamente sulla sua mail XXX ed essere così sempre informato sull'emissione dei conti telefonici. In data 12/08/2022 veniva regolarmente emesso il conto telefonico F2XXX00 con scadenza 11/09/2022 (All. 2 conto telefonico F2XXX00) che non veniva regolarizzato dal cliente rimanendo, pertanto insoluto. Successivamente, venivano emessi regolarmente i seguenti conti telefonici: F2XXX08 con scadenza 12/10/2022 saldato dall'istante in data 08/11/2022, F2XXX19 con scadenza 11/11/2022 saldato dall'istante in data 08/08/2022. In data 06/12/2022 perveniva un pagamento di € 27,99 che veniva abbinato al conto telefonico F2XXX00 rimasto insoluto e scaduto dal 11/09/2022 come sopra riportato. In data 12/12/2022 scadeva il conto telefonico F2XXX72, frattanto emesso, che rimaneva insoluto (All. 2 conto telefonico F2XXX72). In data 31/01/2023, in costanza della regolare erogazione e fruizione dei servizi, perdurante tuttavia lo stato di morosità per il mancato pagamento del conto telefonico F2XXX72 scaduto il 12/12/2022, veniva inoltrato, tramite raccomandata elettronica "tNotice" n. 23013120012796, un preavviso di sospensione e cessazione del servizio all'indirizzo XXX. Tale raccomandata risulta consegnata in data 01/02/2023 con relativa ricevuta di accettazione (All.3 Raccomandata Servizio Elettronico Di Recapito Certificato – All. 3 Testo della raccomandata- All. 3 ricevuta di accettazione). Si segnala che pur se l'istante riceveva tale informativa non inoltrava alcun reclamo per contestare il conto telefonico correttamente fatturato e di totale debenza. Decideva di non pagare e basta. Nel testo della raccomandata su evidenziata veniva correttamente anche comunicato che: "Nel caso in cui, dopo la sospensione, dovesse perdurare la situazione di morosità, WINDTRE procederà alla cessazione del Servizio, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati ivi incluso adire le vie legali con eventuale aggravio di spese a Suo carico.". In data 01/02/2023 e 08/02/2023, in seguito alla ricezione della raccomandata di preavviso di sospensione e cessazione del servizio, l'istante contattava il servizio clienti per richiedere informazioni in merito al sollecito ricevuto e in merito al conto telefonico n. F2XXX72. In entrambe le occasioni il cliente comunicava che avrebbe effettuato il pagamento di quanto richiesto: Stante il perdurare dello stato di insolvenza di parte istante, e dopo aver messo in atto tutte le attività volte al recupero del credito insoluto, l'utenza veniva sospesa in data 21/02/2023. In pari data, in seguito al contatto del cliente al servizio clienti, l'ufficio preposto forniva nuovamente le indicazioni e i dati per il pagamento del conto telefonico n. F2XXX72 procedeva, frattanto, alla riattivazione della linea a seguito della promessa di pagamento da parte dell'istante. Nonostante i solleciti correttamente inoltrati e ricevuti dal cliente, i chiarimenti telefonici e le promesse di pagamento

da parte dell'istante, stante ancora il perdurare dell'insolvenza da parte del cliente in riferimento al conto telefonico n. F2XXX72 scaduto il 12/12/2022, in data 27/03/2023, il contratto veniva sospeso. In data 28/03/2023 e 08/04/2023, in seguito alla sospensione del servizio, l'istante contattava il servizio clienti per richiedere nuovamente informazioni. In seguito al contatto del cliente al servizio clienti, l'ufficio preposto forniva nuovamente le indicazioni e i dati per il pagamento del conto telefonico n. F2XXX72 e procedeva frattanto alla riattivazione della linea a seguito della promessa di pagamento da parte dell'istante in data 08/04/2023. In data 11/04/2023 l'istante contattava nuovamente il servizio clienti per richiedere informazioni sui pagamenti. In tale occasione veniva richiesto all'istante nuovamente il pagamento del conto telefonico scaduto e non pagato n. F2XXX72. In data 18/05/2023, il contratto della linea fissa veniva sospeso per mancato pagamento della fattura insoluta n° F2XXX72, scaduta il 12/12/2022. Subito dopo la sospensione del servizio il cliente richiede nuovamente la riattivazione dell'utenza in promessa di pagamento. In data 15/05/2023 e 19/05/2023, pervenivano le pratiche di reclamo n. 51003 e 51069 da parte dell'associazione dei Consumatori Federconsumatori, tramite le quali il cliente contestava l'indebita sospensione della linea e ne richiedeva la riattivazione. Il reclamo veniva ritenuto non fondato, in quanto si verificava nuovamente che la linea era sospesa per l'insoluto di € 27,99 relativo alla fattura n° F2XXX72 scaduta in data 12/12/2022, ancora insoluta e il cui pagamento era stato numerose volte sollecitato. In data 14/06/2023 stante il mancato pagamento del conto telefonico F2XXX72 scaduto il 12/12/2022, ancora insoluto, e dopo aver messo in atto tutte le azioni possibili al recupero del credito, la linea veniva disattivata. Alcuna richiesta di riattivazione del n. XXX, né provvedimento d'urgenza, né reclamo perveniva alla scrivente in seguito alla disattivazione dell'utenza. Solo in data 04/01/20024, ovvero dopo sette mesi dalla legittima disattivazione dell'utenza n. XXX, l'istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione paritetica 2024/00015 conclusosi con esito negativo in data 28/08/2024. Durante tale procedimento, in favor utentis, senza riconoscimento di responsabilità, la convenuta si impegnava ad effettuare la seguente gestione: confermava di aver inviato assegno dell'importo di €786,50, intestato alla parte istante ed inviato al suo indirizzo. Si evidenzia, pertanto, che non si evincono responsabilità di Wind Tre per la sospensione della numerazione e si respingono, di conseguenza, le richieste di indennizzo avanzate da parte istante, in quanto la sospensione, non è stata arbitraria, ma, bensì, ascrivibile al mancato pagamento da parte del cliente per un servizio regolarmente fruito. Wind ha dimostrato che l'utente era a conoscenza dell'importo insoluto come da corretta ricezione della raccomandata di preavviso di sospensione e disattivazione del servizio, come da numerose chiamate al servizio clienti attraverso le quali l'ufficio preposto indicava gli importi scaduti e la procedura per effettuare il relativo pagamento ed inoltre, il cliente veniva informato ulteriormente dell'importo da regolarizzare con riscontro del 24/05/2023. Ma alcun pagamento perveniva alla scrivente. La mancata regolarizzazione dell'insoluto, l'inerzia e il disinteresse del cliente, portarono alla legittima sospensione della linea in data 18/05/2023 e alla successiva disattivazione in data 14/06/2023. In seguito alla disattivazione per morosità dell'utenza XXX non perveniva alla scrivente alcun reclamo per contestare gli importi insoluti né alcun provvedimento temporaneo d'urgenza per richiederne la riattivazione. Appare, a questo punto, innanzitutto doveroso porre all'attenzione del giudice circa le pretese attoree che risultano del tutto infondate, e per niente circostanziate e sull'evidenza dell'inerzia e del disinteresse della parte istante. Si evidenzia, inoltre, che la scrivente senza riconoscimento di responsabilità ed in favor utentis ha già corrisposto all'istante un indennizzo per la sospensione e perdita della numerazione per totali € 832,50 Iva esente, utilizzata a compensazione delle fatture F2XXX43 e F2XXX72 e rimborsata per € 789,50 tramite assegno facendo venir meno, così, la materia del contendere. Tutto ciò premesso, ha concluso per il rigetto di tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

Motivazione: In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono. Sulla richiesta di indennizzo per la perdita della sospensione della utenza, si osserva quanto segue. In caso di perdita della numerazione e in assenza di prove contrarie sufficienti ad esimere il gestore da responsabilità, l'utente ha diritto ad un indennizzo (Conformi: Corecom Lazio Delibera n. 29/11 Corecom Lazio Delibera n. 55/11 Corecom Umbria Delibera n. 15/11 Corecom Umbria Delibera n. 19/11 Corecom Umbria Delibera n. 20/12). Più precisamente, come disposto dall'art. 10 dell'all. A della delibera n. 347/18/CONS, in caso di perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo da parte dell'operatore responsabile del servizio, pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di euro 1.500,00 (delibera 347/18/CONS, allegato A, art. 10). Ebbene, come comprovato in atti, l'istante era titolare dell'utenza mobile numero XXX, già dal 2018, a lei intestata dopo il decesso

del coniuge precedente intestatario. La XXX ha mantenuto la numerazione dal 15.06.2018 mantenendola sino al 14/06/2023 data in cui la numerazione veniva definitivamente perduta. Ne consegue, pertanto, che la domanda è fondata e l'istante ha diritto all'indennizzo per la perdita del proprio numero per un importo complessivo di € 600,00 (seicento,00). Sta di fatto che la Wind ha inviato alla Sig.ra XXX assegno n. XXX di €786,50, con scadenza al 20.03.202, riconoscendole un importo comunque superiore a quello dovuto. Ciò è emerso anche durante la sessione dove il delegato della parte istante ha confermato che la XXX ha ricevuto l'assegno e non lo ha ancora incassato. Ne consegue, pertanto che l'Operatore ha inviato un assegno che indennizza la parte istante e pertanto nulla di più può essere riconosciuto in favore della stessa. A fronte della cessazione del numero risalente al 14/06/2023, l'istante non ha assunto un comportamento improntato alla ordinaria diligenza, ma ha avanzato reclamo al gestore in data 28 agosto 2024 presentando l'istanza UG. Infine, si rappresenta che, nel caso di specie, dalla documentazione in atti non risulta che parte istante abbia formulato richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo finalizzato alla riattivazione della risorsa numerica di cui si controverte. Dunque sulla richiesta nella quale si chiede il riconoscimento di un indennizzo per la sospensione dei servizi, si osserva preliminarmente che i due reclami depositati riguardano unicamente la perdita della numerazione, inoltre, sui fatti contestati, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si precisa che la richiesta dell'istante sul punto, non può essere accolta, in quanto i reclami del 15.05.2023 e 19.05.2023 sono stati comunque prontamente gestiti per facta concludenti da parte dell'operatore che per due volte ha riattivato la linea nel termine contrattualmente previsto dalla Carta dei servizi per la gestione di reclami. Si rigetta l'istanza dell'utente XXX del 25.11.2024 del 27.04.2022, per i motivi di cui in premessa, dichiarando congruo e giusto l'importo inviato alla stessa dalla Wind/Tre. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum si intende pari a 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 25/11/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo