

DELIBERA N. 42  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Coccia XXX / Wind Tre  
(GU14/23821/2018)

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 28/03/2019;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di Coccia XXX del 28/09/2018 acquisita con protocollo N. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante riferisce di aver sottoscritto in data 09/01/2015 un contratto per linea mobile, comprensivo di telefono a rate, modalità di pagamento a mezzo carta di credito, circuito mastercard. Dopo il primo addebito di 100,00 euro (anticipo acquisto device), il gestore bloccava arbitrariamente tale modalità di pagamento facendo incorrere l'istante in continue e reiterate morosità, tutte contestate.

Il gestore inviava in ritardo bollettini postali, con sovra-prezzo, costi di spedizione per tutta la durata del rapporto contrattuale, pertanto era costretto non per sua colpa ad effettuare i detti pagamenti in ritardo.

Nonostante ciò il gestore convenuto procedeva a sospendere in via amministrativa senza nessun preavviso a partire da gennaio 2016, con chiusura contrattuale al 06/05/2016, per causa imputabile esclusivamente al gestore. Infatti, quest'ultimo, si rifiutava di inoltrare ulteriori fatture e bollettini, pretendendo come metodo di pagamento un'altra carta di credito o iban ( non posseduti dall' istante) diversa da quella fornita ed accettata in sede di stipula contrattuale.

Ad Aprile 2016 il gestore minacciava risoluzione (illegittima) del contratto de quo con chiusura della numerazione, così come avvenuto. Inutili i reclami.

L'istante, pertanto, perdeva, per colpa del gestore, la titolarità del numero, il blocco del codice imei del device e riceveva una maxi rata residua di euro 671,69 a cui non poteva far fronte. Inutili i reclami e la richiesta di rateizzazione dell'importo residuo, subendo altresì le richieste di adempimento da parte della società di recupero credito, finanche a marzo 2018.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) Storno della maxi rata di euro 671,69 nonché di tutto quanto ancora insoluto;
- 2) Indennizzo illegittima sospensione amministrativa dell'utenza;
- 3) Indennizzo per la perdita della titolarità della linea telefonica;
- 4) Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- 5) Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

Allega:

- Contratto;
- e-mail dell'ufficio contenzioso del 22/03/2018;
- copia dei pagamenti fatture mediante bollettini postali;

- preavviso di risoluzione contrattuale;
- maxi rata di euro 671,69;
- richieste di pagamento della società di recupero crediti;
- reclamo del 24/03/2018.

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

Parte istante contesta la sospensione e la perdita della numerazione e la mancata risposta ai reclami; chiede l'abbattimento della rata finale di euro 617,69 e dell'insoluto e i relativi indennizzi. In data 09.01.2015 risulta attiva la sim n. XXX0782 utenza privata - con piano tariffario Top Unlimited Plus, abbinato al terminale Iphone 6 64 Gb in modalità vendita a rate e vincolo di 30 mesi attivabile solo con Carta di Credito (doc. 1 – contratto utenza). Il metodo di pagamento viene verificato in fase di sottoscrizione del contratto e accettato come pagamento automatico; il cliente aveva fornito una carta di credito intestata a terzi con modulo apposito e sono state regolarmente addebitate e saldate le prime due fatture la 1546038923 e la 1534243488 a conferma che l'offerta postpagata prevedeva l'accettazione di una carta di credito intestata a persona diversa dal titolare del contratto compilando l'apposito modulo (doc. 1 – contratto utenza).

Preme sottolineare che in base all'art. 15.1: "Il Cliente all'atto del valido mezzo di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte da 3 (i.e. addebito su Conto Corrente o Carta di Credito) ed in conformità con quanto previsto negli specifici Piani Tariffari e nei regolamenti di servizio e, fermo restando quanto previsto al successivo 15.3, a mantenere la validità del mezzo di pagamento per tutta la durata del Contratto".

L'utenza viene sospesa per STOP LIST carta di credito e questa causale raccoglie i casi in cui la carta di credito viene bloccata, non rinnovata oppure venga superato il plafond.

L'ente emittente della carta di credito comunica a Windtre che la carta non è più valida e non può essere utilizzata come modalità di pagamento. La causa dello stop list non è pertanto imputabile a Windtre.

E' stata più volte richiesta una carta di credito valida e alternativa al cliente, come ex adverso confermato, ma non è stata mai fornita. Si rileva altresì che la causale Stop List e i mancati pagamenti, preavvisati come ex adverso confermato, hanno comportato la sospensione delle utenze intervenuta a causa della presenza di insoluti e della modalità di pagamento, che è stata preventivamente comunicata al cliente (doc. 2).

Preme al gestore rilevare che in tali circostanze l'art. 18.3 delle Condizioni Generali di Contratto, sottoscritte e conosciute da controparte, dispone che la "3" si riserva, inoltre, la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi UMTS, con un preavviso, anche mediante SMS, di almeno 12 (dodici) ore o, nelle ipotesi di cui agli artt. 12.8, 12.9 e 12.10, anche senza preavviso, in caso di

inottemperanza di cui agli artt. 6.3, 6.4, 6.5, 7.5, 11.5, 12.1, 12.2, 12.3, 13.4, 15.1, 15.9, 15.10, 17.2, 17.5 e 19.1, delle Condizioni Generali di Contratto e in ogni altro caso di uso improprio o illegittimo dei Servizi UMTS da parte del Cliente ovvero in caso di morosità da parte del Cliente.” Infatti, ai sensi dell’art. 1460 c.c., “nei contratti a prestazioni corrispettive ciascuno dei contraenti può rifiutarsi di adempiere la sua obbligazione, se l’altro non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria [...]”.

Alla luce della corretta e provata ricostruzione dei fatti, appare evidente che i solleciti di pagamento inviati dal Gestore, siano il frutto di un comportamento negligente ed imperito della parte istante.

E’ pertanto ferma convinzione del Gestore, certo di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Co.re.com adito, che la presente istanza di definizione debba essere rigettata sul punto.

Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi. L’istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 52,99 determinata dalle fatture n. 1649116675 e 1633438873 di cui si chiede il pagamento (doc. 3 - fatture).

Allega:

- contratti utenze;
- solleciti al cliente;
- Fatture;

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

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito specificate.

La domanda di cui al punto i) deve essere integralmente rigettata atteso che la somma di cui si chiede lo stralcio è effettivamente dovuta in quanto corrisponde esattamente alla rata finale dovuta in caso di risoluzione anticipata del rapporto contrattuale avvenuta prima della scadenza del vincolo di 30 mesi quale corrispettivo del terminale acquistato a rate ed abbinato al contratto di telefonia sottoscritto dall’istante in data 09/01/2015.

Peraltro di tale costo l’istante era perfettamente a conoscenza atteso che nel sottoscrivere il contratto di abbonamento in atti, ha dichiarato di “ben conoscere ed accettare” le Condizioni Generali di Contratto allegate al modulo sottoscritto.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per illegittima sospensione dell'utenza, si esprimono le seguenti considerazioni.

L'istante afferma di aver subito illegittimamente la sospensione della propria utenza in quanto l'operatore convenuto non avrebbe dato seguito al modulo di richiesta pagamento carta di credito per soggetto non titolare del 06/10/2015 con il quale comunicava i dati bancari per l'addebito delle fatture sul c/c indicato e per non aver ricevuto nessun preavviso di sospensione.

Deduce di aver subito due periodi di sospensione: come precisato nella memoria difensiva, l'uno "finanche ai primi di settembre" per un totale di 60 gg. e l'altro "a partire da gennaio 2016 con chiusura contrattuale dal 06/05/2016 (per un totale di 120 gg.)". Inoltre afferma che "Ad aprile 2016 il gestore minacciava risoluzione – illegittima – del contratto de quo con chiusura della numerazione, così come avvenuto....".

Relativamente al primo periodo di sospensione dedotto, si evidenzia che nel medesimo scritto difensivo sopra richiamato l'istante asserisce invece che i 60 gg. di interruzione si riferiscono al periodo maggio-luglio 2015.

Dalla documentazione in atti peraltro non risultano specificati reclami inerenti tali sospensioni.

Di converso l'operatore contro deduce di aver provveduto ad inviare i preavvisi di sospensione; produce a tal fine preavviso di risoluzione contrattuale del 27/10/2015 e del 26/04/2016.

In via preliminare si osserva che in base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'articolo 5, comma 1, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 203/18/CONS), ovverosia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali però incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa e preavviso, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio.

Pertanto la sospensione, perché sia disposta legittimamente, deve essere preceduta da una apposita comunicazione scritta al cliente, con adeguato termine di preavviso, contenente l'indicazione della morosità e l'intimazione ad adempiere.

Nel caso di specie non risulta provato dall'operatore di aver trasmesso all'istante il preavviso di sospensione in parola. Risulta infatti soltanto l'invio e la ricezione da parte dello stesso delle comunicazioni di preavviso di risoluzione contrattuale.

Ne consegue che in mancanza di prova contraria l'operatore deve essere ritenuto responsabile di aver effettuato la sospensione del servizio illegittimamente non avendo preavvertito l'istante con congruo termine che il reiterato mancato pagamento delle fatture insolute avrebbe comportato tale conseguenza.

Per quanto sopra, considerato, quindi, che la sospensione è stata disposta senza preavviso, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di corresponsione di un congruo indennizzo, proporzionale al disservizio subito, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 di cui all'Allegato della delibera n. 347/18/CONS, che prevede che "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione".

Tuttavia si ritiene di corrispondere tale indennizzo solo con riferimento al secondo periodo dedotto vale a dire da gennaio al 06/05/2016 e non anche per il primo periodo, per l'impossibilità di stabilire con esattezza il dies ad quo ed il dies ad quem attesa l'esposizione confusionaria e peraltro alquanto generica riportata negli scritti difensivi prodotti dall'istante.

Pertanto, in applicazione dell'articolo sopra richiamato, l'indennizzo che l'operatore convenuto dovrà corrispondere all'istante è pari ad euro 945,00 (novecentoquarantacinque/00) (126 gg. calcolati dal 01/01/2016 al 06/05/2016 \*7,50 euro).

Si rigetta invece la richiesta di indennizzo per la perdita della titolarità dell'utenza in quanto è documentalmente provato che l'istante ha ricevuto ben due avvisi di preavviso di risoluzione contrattuale, pertanto era ben consapevole che il mancato pagamento delle somme insolute avrebbe comportato la chiusura del contratto e la disattivazione della numerazione in uso.

Anche la richiesta di attivazione di servizi non richiesti non può in alcun modo essere accolta, in quanto nel caso di specie non si ravvisa in nessun modo quanto lamentato dall'istante. L'operatore è stato costretto a richiedere il pagamento delle fatture tramite bollettino postale per due ordini di ragioni: in primis perché la carta di credito fornita in sede di sottoscrizione del contratto era stata sospesa ed in secundis perché l'istante non ha provveduto nelle more a comunicare al gestore una carta di credito alternativa, così come previsto dal contratto. Né può essere preso in considerazione il modulo di richiesta pagamento carta di credito per soggetto non titolare del 06/10/2015 prodotto dall'istante atteso che manca la prova che lo stesso sia stato effettivamente trasmesso al gestore. Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo massimo previsto di euro 300,00 (trecento/00) atteso che WindTre non ha dimostrato di aver risposto nei termini prescritti dalle condizioni generali di contratto alla segnalazione trasmessa in data 28/03/2018.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte

istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX Coccia nei confronti dell'operatore WindTre s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. La società WindTre s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre la somma di **euro 50,00 (cinquanta/00)** per le spese di procedura a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 945,00 (novecentoquarantacinque/00)** per l'illegittima sospensione amministrativa dell'utenza, per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 300,00 (trecento/00)** per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

L'Aquila 28 marzo 2019

F.to IL PRESIDENTE

Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.