

**DELIBERA N. 2/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / WIND XXX**

**(GU14/625706/2023)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 16/01/2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 09/08/2023 acquisita con protocollo n. 02XXXX del 09/08/2023;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 16/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 07/08/2023, l'istante ha presentato nei confronti di Wind XXX, di seguito Wind, istanza di definizione in data 09/08/2023, lamentando malfunzionamento dell'utenza mobile (affari) n. 34XXXX6082, causa mancanza di copertura della rete, nonché l'applicazione di costi per il recesso a seguito di migrazione verso altro operatore.

In particolare, in fase di cambio operatore, cui era obbligato per mancanza di copertura (verifiche effettuate con tecnico Wind), venivano, ciononostante, addebitati i costi di recesso.

Allega pec di disdetta inviata nei termini di legge, ovvero entro 15 giorni.

Ciò premesso, l'istante chiede lo storno integrale della fattura fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.065,25.

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

Costituitosi con memoria del 13/10/2023, Wind eccepisce quanto di seguito.

In via preliminare, evidenzia che il dato P.IVA dell'utente, rilevabile dalla documentazione in atti, riconduce, sui sistemi Wind XXX, a un contratto riferito a n. 7 sim.

Tuttavia, nel formulario GU14 e nel prodromico tentativo di conciliazione afferente all'UG/61XXX6/2023, risulta indicata la sola utenza mobile 349XXXX082 quale oggetto di contestazione.

L'istanza dev'essere, inoltre, rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata.

Infatti, l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta in merito a presunti disservizi tecnici.

Rileva che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisca una delle migliaia di utenze dallo stesso gestite.

L'assenza di reclami esime, dunque, l'operatore telefonico da ogni tipo di responsabilità.

Precisa che, nel caso di specie, mai alcun reclamo scritto risulta essere stato inoltrato alla convenuta in merito ai disservizi lamentati.

Aggiunge, inoltre, che l'utente ben avrebbe potuto richiedere tempestivamente al Corecom l'adozione di un provvedimento d'urgenza ex art. 5 del Regolamento, cosa che invece non ha fatto.

Sul piano della ricostruzione della vicenda contrattuale, evidenzia che, a seguito della sottoscrizione del contratto datato 07/03/2023 (allegato), venivano attivate le utenze mobili 327XXXX813, 349XXXX082, 329XXXX963, 380XXXX251, 349XXXX623, 340XXXX959 e 342XXXX921 con piano tariffario SUPER Unlimited.

Peraltro, in data 14/03/2023, per la sola linea 349XXXX082 perveniva una segnalazione al Servizio Clienti, a seguito della quale prontamente poneva in atto le dovute verifiche da cui emergeva l'assenza di anomalie o disservizi tecnici (allegate schermate di sistema).

Rileva che, in data 23/03/2023, perveniva pec in cui il cliente preannunciava il passaggio verso altro gestore e che, nelle more, perveniva richiesta di migrazione delle sim che si completava quindi con la migrazione delle utenze in data 04/04/2023 (allegata schermata di sistema).

Aggiunge che, in data 21/06/2023, veniva emesso il conto telefonico n. 202XXXXXXXX445 (allegato) di euro 1.065,25, comprendente i contributi di attivazione per ciascuna sim e altri costi, relativi all'offerta sottoscritta, sino alla data di disattivazione delle utenze.

In data 28/06/2023 perveniva domanda di conciliazione UG/61XXX6/2023 che si concludeva in data 07/08/2023 con un mancato accordo tra le parti.

Precisa che l'attuale posizione debitoria ammonta a euro 1.065,25 (allega schermata relativa a posizione debitoria).

Evidenzia che, ferme le eccezioni in rito, la convenuta ha accertato che, a seguito della migrazione delle utenze mobili, venivano addebitati, sulla fattura n. 202XXXXXXXX445, i costi ad esse relativi fino ad avvenuta cessazione ed i relativi "Contributi di attivazione" di 80,00 euro per ciascuna numerazione conformemente alle Condizioni di contratto sottoscritte e accettate dal cliente.

Dette Condizioni Generali di Contratto (allegate) ed il relativo Allegato Tecnico-Economico stabiliscono che

“La durata del Contratto è di 24 (ventiquattro) mesi dalla sua conclusione. Successivamente il Contratto, ove possibile, si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da darsi con telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. La durata verrà calcolata singolarmente per ogni Accesso/Carta SIM attivato dal Cliente”,

specificando altresì che

“Wind potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da Wind al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto negli Allegati” (art. 2.3).

Il richiamato “Allegato” tecnico-economico, relativamente agli specifici piani sottoscritti, precisa che i piani tariffari mobili prevedono un contributo di attivazione pari a 80 € per ogni SIM; tale contributo è scontato del 100% per i Clienti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione.

In caso contrario, il contributo sarà applicato sull'ultima fattura utile.

I costi di cui sopra sono altresì indicati sul sito ufficiale di Wind XXX alla pagina <https://www.windXXXbusiness.it/trasparenza> come da stralci a seguire; in allegato alla presente memoria vi è inoltre la pagina integrale (allegati).

Evidenzia che i contributi di attivazione addebitati sulla fattura n. 202XXXXXXXX445 risultano corretti e conformi a quanto previsto dalle già menzionate Condizioni di contratto sottoscritte ed accettate dall'istante, ed addebitati in considerazione del mancato rispetto dei vincoli contrattuali, escludendo pertanto che alcuna responsabilità possa essere ascritta alla convenuta in merito agli stessi.

Rileva che, sulla questione, si è espresso anche il Giudice amministrativo (cfr. sentenza n. 01442/2010 del Consiglio di Stato), evidenziando che

“in tali casi un eventuale recesso anticipato senza costi altererebbe l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della prestazione offerta”.

La richiamata sentenza n. 01442/2010, difatti, stabilisce espressamente che

“...l'impegno di non recedere prima di una certa data è il prezzo che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati”, sancendo nell'ambito del rapporto sinallagmatico la legittimità di “un'offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima (che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza avere la certezza di un arco temporale di vigenza)”.

Precisa che, comunque, le voci contestate sono state correttamente ricalcolate tenendo conto della delibera 487/18 in tema di costi di migrazione/recesso, difatti la convenuta ha già riconosciuto un accredito di euro 23.31 presente sulla stessa fattura oggetto di contestazione (già in atti).

Aggiunge che, pur avendo contestato i contributi di attivazione, che, ribadisce, sono stati correttamente calcolati, parte istante avrebbe potuto quantomeno effettuare il pagamento per la parte rimanente.

Alla luce di tutto quanto esposto e precisato, ritiene evidente l'infondatezza di qualsivoglia pretesa formulata dall'istante.

Chiede, dunque, il rigetto delle richieste proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

L'istante lamenta il malfunzionamento della riferita utenza mobile a causa della mancanza di copertura di rete, nonché l'applicazione di costi per il recesso/disattivazione a seguito di migrazione verso altro operatore.

Ebbene, in relazione al caso di specie, occorre, innanzitutto, premettere, rispetto alla natura del servizio di telefonia mobile, che, così come indicato nelle Condizioni generali di contratto e nella Carta dei servizi, al titolare dell'utenza è offerta la possibilità di fruire del servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando, tuttavia, che in alcune zone è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa, per svariati motivi, della debolezza del segnale.

In altri termini, rispetto alla linea mobile, non esiste alcun obbligo di garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi.

Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, rispetto ai quali è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è, infatti, nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona di utilizzo corrispondere a luoghi geograficamente ben distinti.

Pertanto, l'operatore è tenuto ad assicurare un'ampia copertura territoriale dei propri servizi, ma mai totale.

Ne consegue che, in relazione ad eventuali disservizi di tal tipo, viene riconosciuta all'istante solo la possibilità di recedere senza alcun costo, salvo l'obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale (cfr., ex multis, delibere Agcom n. 163/16/CIR e n. 163/16/CIR, delibere Corecom Toscana n. 25/2020 e n. 105/2020, delibera Corecom Sicilia n. 183/2020).

Ciò premesso, si rileva come Wind, in memoria, evidenzi:

- che, in data 23/03/2023, perveniva pec in cui il cliente preannunciava il passaggio verso altro gestore e che, nelle more, perveniva richiesta di migrazione delle sim che si completava con il passaggio delle utenze in data 04/04/2023;

- che, in data 21/06/2023, veniva emesso il conto telefonico n. 202XXXXXXXX445 di euro 1.065,25, comprendente i contributi di attivazione per ciascuna sim (80,00 euro conformemente alle Condizioni di contratto sottoscritte e accettate dal cliente) e altri costi, relativi all'offerta sottoscritta, sino alla data di disattivazione delle utenze;

- che l'Allegato tecnico-economico, relativamente agli specifici piani sottoscritti, precisava che i piani tariffari mobili prevedevano un contributo di attivazione pari a 80 € per ogni SIM, che tale contributo sarebbe stato scontato del 100% per i clienti che non avessero receduto prima di 24 mesi dall'attivazione, ed infine che, in caso contrario, il contributo sarebbe stato applicato sull'ultima fattura utile;

- che i costi di cui sopra erano altresì indicati sul sito ufficiale di Wind XXX alla pagina <https://www.windXXXbusiness.it/trasparenza>;

- che i contributi di attivazione addebitati sulla fattura n. 202XXXXXXXXX445 risultano, pertanto, corretti e conformi a quanto previsto dalle già menzionate Condizioni di contratto sottoscritte ed accettate dall'istante, ed addebitati in considerazione del mancato rispetto dei vincoli contrattuali, dovendosi escludere pertanto che alcuna responsabilità possa esserle ascritta in merito agli stessi;

- che, comunque, le voci contestate sono state ricalcolate tenendo conto della delibera 487/18 in tema di costi di migrazione/recesso, difatti ha già provveduto a riconoscere un accredito di euro 23,31 presente sulla stessa fattura oggetto di contestazione.

Ebbene, alla luce di quanto riportato, risulta evidente la correttezza dell'operato di Wind in merito a quanto verificatosi.

Tanto più che l'istante neppure risulta avere inoltrato alcun reclamo avverso la fattura qui contestata.

Inconferente risulta poi, rispetto alla fattispecie in esame, il richiamo, operato dall'istante, al diritto di ripensamento, ex artt. 52 e segg. del D. Lsg. 206 del 2005 ("Codice del Consumo"), entro i successivi 14 gg dalla conclusione del contratto, il quale trova, infatti, applicazione solamente in caso di contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali (situazioni non riconducibili a quella qui in esame, alla luce della documentazione agli atti).

In base a tanto, si ribadisce, quindi, l'impossibilità di accogliere la suddetta richiesta di storno avanzata dall'istante.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

**DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 16/01/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca