CORECOM Emilia Romagna

DETERMINAFascicolo n. GU14/622635/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Wind XXX

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 la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 24/07/2023 acquisita con protocollo n. 019XXXX del 24/07/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione paritetica, conclusasi con verbale di mancata conciliazione del 22/06/2023, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 24/07/2023 nei confronti di Wind XXX, d’ora in poi Wind, lamentando quanto segue. “In data 15 Settembre 2022 ho mandato disdetta del contratto di telefonia fissa e linea dati intestato a mia madre XXXXX XXXXX, in quanto defunta in data 9 Settembre. Successivamente ricevo fattura da parte di Wind Tre da 335,22 € dove mi vengono addebitate rate del modem (che ovviamente ho proposto di restituire) e costi di disattivazione. Credo che, trattandosi di un cliente defunto, si possa considerare "causa di forza maggiore" la richiesta di interruzione di servizio. Tengo a precisare che,

dopo aver parlato con operatore che confermava che quello era l'iter corretto e non poteva fare niente per aiutarmi e dopo aver fatto intervenire altroconsumo con una proposta di conciliazione, l'operatore ha proposto uno sconto di 50€, che ho rifiutato convinto delle mie ragioni. Nel frattempo l'operatore mi ha fatto scrivere da uno studio legale specializzato nel recupero crediti addebitandomi un ulteriore importo per ritardo del pagamento. Per evitare ulteriori problemi ho pagato quanto richiesto (compresi gli interessi di mora). Importo che, spero, mi verrà restituito dopo il vostro intervento. grazie mille per l'attenzione". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) Restituzione dell'intero importo richiesto per cancellazione, rate modem e interessi di mora. Quantifica rimborsi e indennizzi in euro 335,2.

Costituitosi con memoria del 11/10/2023, Wind ha chiesto il rigetto di tutte le richieste proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate. Ha inoltre precisato quanto segue. In data 26/07/2022, a fronte di consenso vocale, veniva predisposta l'attivazione dell'accesso Fibra FTTC VULA sulla preesistente linea 052XXXX427 intestata alla sig.ra XXXXX XXXXX, con Piano tariffario Internet 100 in FTTC VULA in abbinamento ad apparato Fibra FTTC. In data 28/07/2022 venivano inviati un'e-mail e un sms di conferma dell'azione intrapresa. L'attivazione del servizio Fibra si perfezionava in data 05/08/2022. In data 14/10/2022, a fronte della richiesta di disdetta per "decesso intestatario" pervenuta tramite pec, il convenuto gestore cessava il contratto riferito all'utenza 052XXXX427. In data 22/11/2022 veniva emesso il conto telefonico n. F22XXXXX029 comprensivo delle rate residue dell'apparato Fibra e del "Costo per attività di cessazione servizio". In data 26/12/2022 perveniva reclamo da parte di Altroconsumo per conto del cliente avente ad oggetto la contestazione della fattura n. F22XXXXX029. In data 03/01/2023 il convenuto gestore respingeva la richiesta di annullamento della fattura inviando riscontro tramite e-mail. Successivamente, mai alcuna segnalazione né reclami pervenivano alla convenuta sino al tentativo obbligatorio di conciliazione paritetica esperito con formulario del 18/05/2023 e conclusosi in data 22/06/2023 con un mancato accordo tra le parti. La posizione amministrativa è regolare. Evidenzia, quindi, il riscontro fornito in data 03/01/2023 al reclamo di parte istante: […] nel caso in cui la richiesta di cessazione del servizio sia dovuta al decesso dell'intestatario, occorre sostenere il pagamento dei costi di disattivazione previsti dalle Condizioni Generali di Contratto. L'erede che chiede la cessazione, corredata del certificato di morte del titolare del contratto, non è tenuto al pagamento dei costi di cessazione ed a quelli che ne derivano, o sono pendenti, in caso di rinuncia all'eredità, purchè l'atto di rinunzia sia perfezionato tramite presentazione di documentazione apposita […]. Wind richiama a tal proposito l'art. 752 e seguenti del Codice civile che, per tutti i debiti trasmissibili, tra cui le bollette relative alle utenze domestiche, statuiscono la responsabilità dei coeredi del defunto al pagamento dei debiti e pesi ereditati, in proporzione alle loro quote ereditarie, salvo una disposizione testamentaria differente. In base al suddetto articolo l'erede è chiamato a rispondere di tutti i debiti facenti capo al de cuius non soltanto con i beni oggetto del patrimonio dell'estinto ma altresì, nel caso in cui questi ultimi non siano sufficienti al loro assolvimento, con il proprio patrimonio personale. Alla luce di ciò, stante l'assenza di documentazione comprovante la eventuale rinuncia all'eredità, qualsivoglia debito risulta a carico degli eredi del defunto intestatario. Per ciò che concerne, nello specifico, i costi addebitati nella fattura in contestazione (rate modem e costo disattivazione), chiede all'adito Corecom di tenere conto di quanto emerge tramite il consenso vocale finalizzato all'attivazione dell'accesso Fibra sulla linea 052XXXX427; dalla registrazione, opportunamente allegata in atti, è infatti possibile ascoltare che "in caso di recesso anticipato il cliente è tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le rate relative al modem abbinato all'offerta". Al momento dell'attivazione, confermate le caratteristiche del servizio, sono state altresì indicate le condizioni che avrebbero contraddistinto il tipo di listino attivato e che, in caso di disattivazione, il convenuto gestore avrebbe emesso l'ultimo conto telefonico comprensivo di tutte le rate residue del modem abbinato all'offerta. Alla luce delle suesposte argomentazioni, risulta del tutto infondata la richiesta di storno/rimborso di parte istante; al riguardo, richiama la delibera 96/17/CIR con cui l'Autorità statuisce che, in caso di recesso anticipato, l'utente non è esonerato dal pagamento di eventuali rate residue e/o rate finali dovendo l'utente in ogni caso pagare quello che era il valore di mercato del terminale alla sottoscrizione del contratto, e le più recenti delibera di rigetto n. 118/2020 del Corecom Sicilia e decreto direttoriale fascicolo n. GU14/29XXX1/2020 del Corecom Veneto oltre alle seguenti: delibera Agcom n. 9/22/CIR con cui l'Autorità ha statuito: "[omissis] anche la richiesta di regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto non può trovare accoglimento, tenuto conto del fatto che le fatture insolute hanno come oggetto le rate residue del modem acquistato a rate dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto, che sono dovute al momento della chiusura del contratto, in quanto si tratta di un bene di proprietà del cliente" e delibera Agcom n.

4/23/CIR: “in merito alla contestazione relativa alle rate del modem (dalla n. 35 alla n. 48), le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto. Del resto, parte istante ha sempre corrisposto le rate del modem senza mai contestarle”. Per ciò che concerne il costo di disattivazione di euro 65,00, ugualmente addebitato nel conto telefonico n. F22XXXXX029, il convenuto gestore comunica di aver già provveduto al relativo aggiustamento contabile in base alla delibera 487/18/CONS in tema di costo di recesso, ricalcolando quindi in favor utentis il costo di disattivazione pari a € 22 - invece del maggior costo realmente sostenuto da Wind XXX come attualmente previsto dalle Condizioni Generali di Contratto - e riconoscendo al cliente la differenza di € 52,46 (€ 43 + IVA). Poiché il conto telefonico in esame risulta pagato, l’assegno di € 52,46 (€ 43 + IVA) è stato predisposto a favore dell’erede, stante la documentazione allegata nel Conciliaweb. Null’altro sarà dovuto, stante l’infondatezza delle pretese avanzate.

L’istante, in qualità di erede, si appella alla forza maggiore per contestare i costi di rate modem e disattivazione che l’operatore ha applicato in ragione del recesso esercitato per morte dell’intestatario. Più che dal concetto di forza maggiore, che l’attuale codice civile non definisce espressamente, ma che viene generalmente riferito ad eventi naturali o umani (come, ad esempio, terremoti, uragani, guerre, ribellioni, ecc.), che presentano, oltre al carattere della straordinarietà, quello della imprevedibilità, occorre muovere dal disposto dell’art. 752 c.c., a norma del quale “I coeredi contribuiscono tra loro al pagamento dei debiti e pesi ereditari in proporzione delle loro quote ereditarie, salvo che il testatore abbia altrimenti disposto”. Risultando pacifica, come da documentazione a fascicolo, la qualità di erede in capo a parte istante, è possibile verificare la debenza, o meno, di quanto Wind ha fatturato in virtù del recesso. Dall’ascolto del vocal order del 26 luglio 2022, emerge che l’istante richiedeva telefonicamente, rinunciando alla forma scritta, il cambio di tecnologia verso fibra per l’utenza 052XXXX427. Emerge inoltre che l’istante, tra le altre cose, veniva informato dall’operatrice dei costi del contratto (canone e rate modem wi-fi, quest’ultimo in vendita abbinata al costo di 48 rate mensili di euro 5,99 l’una) e del fatto che, trattandosi di contratto a distanza, disponeva del diritto di recesso/ripensamento da esercitarsi nel termine di 14 giorni. L’istante, edotto sulla durata del contratto, confermava espressamente che in caso di recesso anticipato l’eventuale importo residuo dovuto per il modem e l’attivazione sarebbe stato versato in un’unica soluzione. Non risulta, invece, che all’istante sia stato prospettato alcun costo per il caso di disattivazione. Pertanto, non risultando dovuta tale voce di costo, ne consegue, per l’operatore, l’obbligo di rimborsare all’istante l’importo di euro 22,00 quale costo di disattivazione di cui dà conto in memoria, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. Non può essere, invece, accolta la richiesta di rimborso relativa alle rate del modem, sulla considerazione che l’acquisto del diritto di proprietà del bene del quo è effetto del consenso prestato dall’istante e che il pagamento a rate risulta unicamente come modalità di corresponsione del prezzo.

DETERMINA

- Wind XXX, in parziale accoglimento dell’istanza del 24/07/2023, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind XXX è tenuta a corrispondere, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza, l’importo di euro 22,00 (ventidue/00), a titolo di rimborso del costo di disattivazione. 3. Wind XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall’art. 20, comma 4, dell’allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
RITA FILIPPINI