



## **DELIBERA N. 65**

### **X CRISTOFARO / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/207168/2019)**

#### **Corecom Calabria**

#### **IL DIRETTORE**

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 modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di X CRISTOFARO del 20/11/2019 acquisita con protocollo n. 0501186 del 20/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante riferisce: *"Dopo svariati tentativi di conciliazione proposti al CORECOM fra il 2017 ed il 2018, venivano siglati gli accordi del 27.03.18, del 27.06.17 e del 30.05.18 e del 09.01.19. Detti accordi prevedevano anche un risarcimento, atteso che erano state continuamente addebitate somme non dovute, con conseguente distacco dell'utenza. Nel penultimo, sebbene il sottoscritto NULLA DOVESSE a Windtre, si era verificato che andando a comprare un cellulare a rate presso un negozio tre, nuovamente era stata bloccata l'operazione per morosità, con nuova pessima figura dinanzi al negoziante quando già era stata attivato l'addebito su carta di credito. Veniva siglato un nuovo accordo al CORECOM, e si riteneva che questa incresciosa ed illecita situazione fosse finalmente terminata. Tuttavia, il 25.05.19, il sottoscritto si recava presso un esercizio commerciale Windtre per chiedere l'attivazione di un cube internet. Non appena venivano inseriti i dati anagrafici, era impossibile procedere all'attivazione perché risultava ancora una volta una morosità di 4.084,00 euro (!!!!!!!). A questo punto ciò è avvenuto in violazione di ogni buona fede perchè era stato assicurato che un simile evento non si sarebbe più verificato. Alla luce di tale fatto prima di rivolgersi alla Magistratura penale, si ritiene necessario richiedere ancora una volta l'Intervento dell'Autorità preposta per far cessare definitivamente l'illecita condotta del gestore.", e ha chiesto "cancellazione immediata delle false morosità".*

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

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle domande di cui infra.



In via preliminare, la resistente eccepisce la improcedibilità e/o inammissibilità del ricorso, perché incentrato sulla cancellazione dell'istante dalla Black List, per via di un precedente debito non estinto, e inoltre, ai sensi dell'art. 2 del Regolamento, eccepisce che la "tematica" non rientra tra le vertenze da instaurare innanzi al Corecom. E' inammissibile ancora, in quanto la controversia verte su un presunto mancato adempimento di un verbale di accordo raggiunto.

La stessa ha fatto un breve excursus, rilevando: *“ In data 26/05/2015 veniva attivata utenza voce ricaricabile n +393922X con offerta ALL-IN Plus e opzione All in One. In data 18/05/2017 Il cliente presenta istanza UG e GU 5 per contestare la sospensione dell'utenza n +393922X. In data 26/06/2017 veniva raggiunto un accordo transattivo che prevedeva lo storno del totale insoluto a carico dell'istante a chiusura totale della posizione contabile per l'utenza oggetto di contestazione, senza nulla più pretendere e riguardante le fatture n. 78177X del 15.09.2007; n. 7820X del 15.10.2007; n. 78219X del 14.11.2007; n. 179055X e n. 17908X del 23.05.2017. A ritirare l'eventuale pratica, senza spese e oneri aggiuntivi, dalla società di recupero crediti. Inoltre, si prevede di corrispondere la somma di € 150. La transattiva veniva regolarmente applicata. In data 15/02/2018 il cliente presentava una nuova istanza UG poiché nonostante l'accordo del 26/06/2017 che prevedeva lo storno integrale dell'insoluto, si vedeva impossibilitato a stipulare nuovi contratti poiché segnalato come debitore di somme non dovute. In data 27/03/2018 veniva raggiunto un accordo transattivo che prevedeva lo storno a mezzo nota di credito l'importo di euro 115.50 (centoquindici/50) quale insoluto a carico dell'istante relativamente all'utenza 3922X oggetto di contestazione e la corresponsione della somma di euro 100. La transattiva veniva regolarmente applicata. In data 04/05/2018 il cliente presentava una nuova istanza UG poiché nonostante gli accordi del 26/06/2017 e del 27/03/2018 che prevedevano lo storno dell'insoluto e la normalizzazione contabile, continuava a vedere inibita la possibilità di attivare nuovi contratti a causa di morosità risultanti a suo carico. In data 30/05/2018 veniva raggiunto un accordo transattivo che prevedeva la corresponsione di euro 300. La transattiva veniva regolarmente applicata. In data 22/05/2018 veniva inoltre richiesta una verifica al dipartimento contabile circa la posizione amministrativa del cliente. Il riscontro fornito dal dipartimento interpellato confermava che la situazione debitoria del cliente era normalizzata, gli insoluti stornati e nessun blocco amministrativo era presente a carico dell'istante. In data 12/09/2018 il cliente presentava una nuova istanza UG per contestare la mancata normalizzazione della situazione debitoria che inibiva l'attivazione di nuovi contratti, nonostante con le precedenti istanze si sia concordato lo storno di ogni insoluto. In data 09/01/2019 si raggiungeva un accordo che prevede un bonifico di euro 300 regolarmente erogato con valuta 14/03/2019. In data 20/05/2019 l'utenza veniva disattivata l'utenza n +3939226X per port out. La disattivazione interrompe il vincolo contrattuale prima della scadenza dei 24 mesi prevista dall'offerta. Veniva emessa la fattura relativa alle somme dovute per il recesso anticipato n 19691X di euro 49.91 che non veniva saldata dal cliente! Concorrono all'attuale insoluto attuale anche fatture relative alle utenze n +393881X, e n +393922X che non vengono citate nell'istanza”.*



Evidenzia dunque che sono presenti insoluti per un totale di euro 305,76, ma nessuno di essi è relativo alla sim oggetto della contestazione.

Nel merito, richiama gli art 3 Bis e 3.2 Bis delle C.G.A. dell'offerta cui l'istante ha aderito, sottoscrivendole per cui ben conosciute, comprese le clausole vessatorie, regolarmente sottoscritte ai sensi degli articoli 1341 e 1342 c.c.. Per il resto delle argomentazioni si rimanda alla memoria.

A conclusione della sua difesa, la società ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui, oltre a insistere nelle richieste già formulate, ha evidenziato che le fatture allegate da controparte, cui si ricollega la morosità esistente a proprio carico, sarebbero state contestate in un'altra procedura di conciliazione instaurata dinanzi a questo Co.re.com., in quanto hanno ad oggetto costi di recesso non dovuti e perché sono state recapitate a un indirizzo errato. Ha inoltre sottolineato che le fatture prodotte sono state emesse a giugno 2019, ovvero dopo i fatti ad egli occorsi e oggetto dell'odierna istanza di definizione.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante non possono essere accolte.

La controversia ha ad oggetto una presunta morosità dell'importo di € 4.084,00 a carico del ricorrente che non gli avrebbe consentito di aderire ad altre offerte dell'operatore. Tale asserto però è stato smentito dalla resistente, la quale ha evidenziato la presenza di una morosità di importo pari ad € 305,76, di cui solo la somma di € 49,92 è riferita all'utenza mobile oggetto della presente decisione (3922610xxx), somma addebitata nella fattura n. 19691X dell'8 giugno 2019, e ha a oggetto costi per il recesso anticipato. Il suddetto documento contabile, pervenuto dopo l'instaurazione dell'odierno procedimento a un indirizzo errato, così come dichiarato dal ricorrente, ha formato oggetto di una procedura di conciliazione, promossa dinanzi questo Ufficio (UG n. 270096/2020), e conclusasi con mancato accordo, contro cui è stata promosso ricorso per la definizione della controversia n. 300346/20 tutt'oggi ancora pendente, per cui non può essere preso in considerazione. La morosità residua, invece, secondo quanto affermato dalla controparte, riguarda altre numerazioni di cui risulta titolare il ricorrente, il quale non ha replicato sul punto.

La società resistente ha inoltre allegato un prospetto da cui si evince che il ricorrente non ha saldato altre quattro fatture relative all'utenza oggetto della contestazione, emesse successivamente all'instaurazione della controversia, dell'importo di € 19 ciascuna. In relazione alla morosità pregressa relativa alla numerazione oggetto dell'istanza, antecedente alla presente procedura, la resistente ha dichiarato di aver provveduto a stornare gli importi dovuti in seguito a una serie di accordi intervenuti in fase stragiudiziale, conseguiti all'instaurazione di diverse procedure di conciliazione avanzate



innanti a questo Co.re.com., a cui anche l'istante fa riferimento, allegando i relativi accordi.

Alla luce di quanto sopra motivato, non può trovare accoglimento la richiesta di azzeramento della posizione debitoria, posto che, come evidenziato, non risulta a carico dell'istante alcuna morosità relativa all'utenza oggetto della contestazione, antecedente alla proposizione dell'istanza de qua, mentre in relazione agli addebiti successivi è pendente altra procedura di definizione, e perciò saranno valutati in quella sede.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Cristofaro X, nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile).
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 22 ottobre 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da**

**Rosario Carnevale**

**O = Consiglio regionale  
della Calabria  
C = IT**



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale  
della Calabria*

