

DETERMINA Fascicolo n. GU14/716520/2024**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 19/11/2024 acquisita con protocollo n. 0303947 del 19/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE: In data 19 Novembre 2024, il sig. XXX, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, come modificato da ultimo dalla delibera n. 39/2021, a cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/716520/2024. Nell’istanza di definizione nei confronti della WIND TRE, parte istante ha lamentato testualmente “L’avv. XXX riceveva lettera di messa in mora da parte della società di crediti denominata Europa Factor la quale, in nome e per conto della Wind Tre, intimava il pagamento di euro 536,46 a fronte di un presunto credito vantato dal predetto gestore nei suoi confronti senza nessuna altra specifica; L’avv. XXX, non essendo da tempo cliente Wind Tre ed avendo cambiato gestore, contattava il servizio clienti Wind Tre per avere delucidazione; in detta circostanza l’operatore telefonico Wind Tre riferiva all’avv. XXX che si trattava di un debito a fronte di fatture rimaste inevase, non riuscendo a fornire informazioni più dettagliate, assicurava l’apertura di un Ticket all’ufficio amministrativo; l’avv.to XXX veniva ripetutamente contattato dalla predetta società di crediti e a nulla valevano i numerosi reclami telefonici e scritti sporti al servizio clienti Wind Tre.”, avanzando le seguenti richieste: “ritiro della pratica affidata alla società di recupero crediti Europa Factor, storno del presunto debito richiesto dalla predetta società di recupero crediti per un importo di euro 536,46, emissione di note di credito. indennizzi previsti dalla normativa di settore, corrispondere all’istante il

risarcimento di tutti i danni patrimoniali subiti e subendi a causa del comportamento scorretto” quantificando l’indennizzo in € 800,00.

POSIZIONE OPERATORE: In data 9 Gennaio 2025, l’operatore TIM ha prodotto una memoria difensiva in cui ha formulato le seguenti conclusioni: “In rito dichiarare inammissibile l’istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l’udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4.” considerando in sintesi che “Fermo restando quanto eccepito in rito, le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Nel periodo di vita delle utenze in esame, erano state emesse n° 4 fatture per un servizio erogato e fruito e mai contestato sino ad ora! Le stesse risultavano essere insolute, del resto nessun pagamento è stato depositato da parte istante. Vista l’impossibilità a recuperare il credito vantato, si era provveduto ad effettuare lo storno delle stesse per recuperare l’iva e successivamente a cedere il credito alla società Europa Factor spa.

Si allegano le fatture in atti. Si precisa che il saldo è pari a € 0 proprio in virtù della cessione alla società terza e a conferma dell’indisponibilità del credito contestato. Risultando queste cedute, la richiesta di parte istante non può essere accolta in quanto tale credito non è più esigibile da parte di Wind Tre non essendone più titolare, e, per tale motivo, si è richiesta l’inammissibilità dell’odierna istanza. Si precisa che, unicamente in ottica di customer orientation, la Convenuta sta procedendo alla revoca della cessione del credito presso Europa Factor. Si richiede pertanto a codesto rispettabile Corecom di dichiarare cessata la materia del contendere... Relativamente al reclamo, si evidenzia ancora una volta che agli atti non risultano reclami antecedenti al settembre 2024 in merito alle fatture oggetto di cessione del credito e ad ogni modo ad oggi ritirate da Europa Factor... Nel caso di specie, risulta che l’istante, dopo l’invio al gestore del reclamo nel settembre 2024, in pendenza del termine di 45 giorni suddetto avvia il procedimento di conciliazione presso il Corecom. Alla luce di quanto ricostruito in fatto ed in diritto, la richieste di indennizzo è del tutto inammissibile.”.

MOTIVAZIONE: Considerato che l’intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell’onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all’art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l’utente, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l’operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile, come anche ampiamente già esposto da Codesto CORECOM in occasione del rigetto dell’eccezione di inammissibilità sollevata dall’operatore in pendenza del procedimento de quo. Ebbene, dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti nonché dalla documentazione allegata, si evince che l’avv. XXX, intestatario delle utenze XXX e XXX entrambe attivate il 03/01/2013 in accesso ULL con listino All Inclusive Unlimited ed entrambe, ad oggi, cessate, riceveva lettera di messa in mora, datata 9.5.24, da parte della società di recupero crediti denominata Europa Factor la quale, in nome e per conto della Wind Tre, intimava il pagamento di euro 536,46, senza specificare alcunchè in merito. In data 18.9.2024, l’istante per il tramite dell’avv. XXX inoltrava alla WIND reclamo a mezzo pec, con cui chiedeva delucidazioni in merito all’occorsa vicenda. La WIND, nella memoria depositata, dà atto di un riscontro a tale reclamo datato 30.9.2024, notificato all’avv. XXX, con cui veniva contestata la fondatezza delle richieste. Successivamente e comunque entro il termine dei 45 giorni previsto dalla normativa vigente, l’avv. XXX proponeva istanza di conciliazione presso il Corecom, conclusasi con esito negativo, avviando, pertanto, il presente procedimento di Definizione, in cui si sono susseguiti depositi di diversi atti, memorie e repliche, con cui le parti hanno sostenuto e provato le proprie tesi difensive. L’operatore Wind, anche a seguito di richiesta del Corecom, ha allegato alla propria memoria le fatture ritenute impagate ed oggetto della richiesta di pagamento della società di recupero credito; l’istante, dal canto suo, ha sollevato la questione relativa alla prescrizione dei crediti vantati dalla Europa Factor, per conto della Wind, trattandosi di fatture del periodo 2013-2014, dunque, di oltre 10 anni orsono. Orbene, pur tenendo conto di tutte le reciproche contestazioni sulla questione, va certamente rilevato, in tale sede, che la WIND TRE, nelle memorie e controdeduzioni depositate nel fascicolo informatico, ha richiesto la cessazione della materia del contendere, in quanto, in ottica di favor utentis, ha già da tempo provveduto

alla revoca della cessione del credito presso Europa Factor e per effetto di ciò, la parte istante, null'altro dovrà né alla Wind Tre tantomeno alla società Europa Factor. E' opportuno precisare che la pronuncia di cessazione della materia del contendere, pur non trovando previsione nel codice di rito, indica un vero e proprio istituto processuale di cui la giurisprudenza della Cassazione ha definito i confini. Difatti, può definirsi come quella situazione obiettiva determinata dal sopravvenire di ragioni di fatto che estinguono la situazione giuridica posta a fondamento della domanda, sicché viene a mancare la stessa "materia" su cui si fonda la controversia. Gli eventi generatori della cessazione della materia del contendere possono essere di natura fattuale come pure discendere da atti posti in essere dalla volontà di una o di entrambe le parti (rinuncia alla pretesa, rinuncia all'azione, adempimento spontaneo, transazione o conciliazione). Con tale declaratoria, in buona sostanza, si registra il venir meno dell'interesse ad agire: una volta che sia venuto meno in corso di causa il fondamento stesso della lite - che costituendo una condizione dell'azione deve sussistere fino al momento della decisione - vengono a mancare sia l'interesse ad agire che a contraddire e, con essi, la necessità di una pronuncia (cfr. Cass., 9.4.97, n. 3075; Cass., 8.6.96, n. 5333; Cass., 16.9.95, n. 9781; Cass., 7.9.93, n. 9401; Cass., 14.2.91, n. 1538; Cass., 19.3.90, n. 2267). Alla luce di ciò, si può evidenziare che, in pendenza del presente, è venuto meno l'oggetto per il quale è stata attivata tale procedura di Definizione ovvero la richiesta di pagamento di € 536,46 da parte della Europa Factor per conto di Wind, avendo l'operatore provveduto a revocare la cessione del credito presso Europa Factor, come dallo stesso dichiarato nelle repliche datate 21.1.25 e precisamente: "... Ad abundantiam, come già evidenziato in memoria, in ottica di favor utentis la convenuta ha già provveduto alla revoca della cessione di tale credito, pertanto, null'altro sarà dovuto dalla parte istante, né alla Wind Tre né alla società Europafactor...". Per tale motivo, deve prendersi atto della richiesta di cessazione della materia del contendere relativamente alle seguenti domande avanzate dall'istante e precisamente: 1. il ritiro della pratica affidata alla società di recupero crediti Europa Factor; 2. lo storno del presunto debito richiesto dalla predetta società di recupero crediti per un importo di euro 536,46; 3. l'emissione di note di credito, per le quali, stante la dichiarazione spontanea ed espressa della WIND per cui "nulla deve l'avv. XXX né alla stessa WIND né alla Europa Factor", le parti non avranno più nulla a pretendere l'uno dall'altra, in quanto reciprocamente soddisfatte. Relativamente, poi, alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 18.9.2024, la stessa deve essere disattesa, stante la comunicazione scritta a mezzo pec del 30.9.24 allegata dalla WIND in memoria ma soprattutto la circostanza che l'istanza di conciliazione è stata presentata dall'istante in pendenza dei 45 giorni dall'invio del reclamo e precisamente il 30.10.2024. Inoltre, non può essere accolta la richiesta di risarcimento danni patrimoniali subiti e subendi dall'istante, esulando tale richiesta dalla competenza del Corecom. Trattandosi di rigetto, il valore del decum è da considerarsi pari a 0 €.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 19/11/2024, 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