

DELIBERA N. 85/2024

**xxxxxxxxxxxxx/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/512322/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 08/07/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxxxxxxxxx del 26/03/2022 acquisita con protocollo n. 0103951 del 26/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 0881/****433, rappresenta quanto segue: "Il mio patrocinato mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni per il servizio voce e dati per in costo mensile di € 27.00=. Con comunicazione pec del 28.11.2020, l'operatore telefonico Vodafone Italia S.p.A., provvedeva a comunicarVi sia la migrazione dell'utenza telefonica in epigrafe indicata che il consequenziale recesso contrattuale. Fatto sta, che ad oggi il mio patrocinato riceve ispiegabilmente, ancora le fatture da parte di Codesta società, dalla cui lettura risultano essere presenti costi illegittimi e quindi non dovuti, anche alla luce dell'assenza dei servizi telefonici da parte di questa rispettabile Società di Telecomunicazioni. Tanto premesso, il Sig. *** a mezzo del sottoscritto difensore, SI DICHIARA FORMALMENTE DISPONIBILE ALLA RICONSEGNA DEL MODEM, ma, senza rinunciare ai propri diritti vantati nei confronti di questa Spett. società e causati dal Vs. grave inadempimento nell'esecuzione contrattuale, nonché in violazione dei principi di buona fede e trasparenza.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) provvedere allo stralcio integrale delle fatture nn. W2100745035 del 12.1.2021 e W2103860911 del 12.2.2021, entrambe di € 27,00; III) trasmettere presso il domicilio eletto, a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente Sig. ***, la somma di € 550,00; IV) interrompere e/o non attivare qualsivoglia attività volte al recupero coatto del credito, anche attraverso solleciti scritti e/o telefonici, che possano arrecare turbativa e/o disagio al mio assistito; V) interrompere il servizio di fatturazione, anche alla luce del recesso del 28.11.2020.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "L'istante era titolare di un contratto per la numerazione 0881/****433 dall'ottobre del 2018. Nessuna richiesta di migrazione relativa alla predetta utenza giungeva alla scrivente convenuta, con conseguente emissione di regolari fatture Wind Tre a suo carico. In data 04 novembre 2021 perveniva reclamo, con cui il legale dell'istante contestava le fatture emesse poiché la linea sarebbe migrata a Vodafone nel novembre del 2020. La richiesta non veniva gestita poiché la segnalazione era priva di delega (Allegato 1). La segnalazione veniva reiterata in data 05 novembre 2021 con documentazione conforme,

ma non veniva accolta perché, effettuate le dovute verifiche, si riscontrava che l'utenza non era stata oggetto di migrazione (Allegato 2). Veniva inviata comunicazione all'istante (Allegato 3). [...] La ricostruzione in atti permette di rilevare che nessuna richiesta di migrazione è pervenuta per l'utenza 0881/****433, come da schermate di sistema. Eventuali contestazioni circa la migrazione dovranno quindi rivolgersi all'OLO recipient e non alla scrivente convenuta, donating nell'odierno procedimento. L'utente si limita ad affermare di essere migrato a Vodafone, ma non documenta il presunto passaggio con fatture, da cui desumere la titolarità dell'utenza num. 0881/****433 in capo ad altro OLO. La richiesta è infatti del tutto generica, con uno scarno riferimento fattuale e senza alcuna idonea prova a fondamento di quanto addotto, limitandosi l'istante ad informazioni del tutto sommarie e non comprovate [...]. Non essendovi stata portabilità dell'utenza, la linea è rimasta attiva sui sistemi della convenuta con conseguente addebito di fatture, di cui si conferma la debenza a carico dell'istante. Si respinge infatti la richiesta di storno delle fatture formalizzata dall'istante, perché non si tratta di un recesso contrattuale ex tunc, ma di un recesso dovuto alla migrazione della linea che in realtà non è avvenuta. Occorre inoltre sottolineare che se anche vi fosse stata una migrazione e l'utente avesse richiesto il recesso per l'avvenuta portabilità, la scrivente convenuta avrebbe avuto solo l'onere di stornare le fatture emesse post - migrazione e non corrispondere ulteriori indennizzi a favore dell'istante [...]. L'unica contestazione giungeva a distanza di un anno dalla presunta migrazione e dall'emissione delle fatture, contrariamente a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto e dalla Carta dei Servizi, secondo cui i reclami in merito agli importi fatturati devono essere inoltrati entro quarantacinque giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati (Allegati 4-5) [...]. L'istante presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 307,00, di cui si conferma la debenza a suo carico. Si precisa che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi.”. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Con riferimento alla richiesta sub II), si rileva quanto segue. Parte istante contesta le fatture emesse successivamente alla data di migrazione della propria utenza, asseritamente comunicata a Wind da parte dell'operatore Vodafone con pec del 28.11.2020. Di contro il gestore convenuto eccepisce di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione e produce all'uopo schermate dei propri sistemi. Ciò posto, vero è che in punto di riparto dell'onere probatorio, spetta alla parte convenuta provare la correttezza del proprio operato, vero è anche, tuttavia, che

sull'utente incombe l'onere di dedurre quantomeno l'esistenza del contratto e del suo contenuto (si richiama, in proposito, il Par. III.4.2 dell'allegato alla delibera Agcom n. 276/13/CONS, recante le Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche). Un simile onere non è stato ottemperato dall'utente in quanto lo stesso non ha prodotto alcuna documentazione attestante la richiesta di migrazione, quale ad esempio, copia della proposta di abbonamento eventualmente sottoscritta con il gestore recipient, né tantomeno l'asserito avvenuto passaggio ad altro operatore. Invero, dall'analisi della documentazione in atti, si rileva che l'istante, nelle proprie memorie di replica, ha prodotto una fattura emessa in data 28.01.2021 da Vodafone (asserito gestore recipient), recante tuttavia la numerazione 0881/****408, differente da quella oggetto di doglianza, rimasta regolarmente attiva sui sistemi Wind Tre, come da evidenze documentali in atti. Si osserva, tra l'altro, che l'istante, soltanto con pec del 04.11.2021 e 05.11.2021, dunque a distanza di oltre un anno dall'asserita migrazione, ha presentato reclami volti a contestare la presunta indebita fatturazione. Detti reclami risultano, peraltro, riscontrati tempestivamente dall'operatore convenuto, con mail del 05.11.2021 e 06.11.2021, in atti. Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta sub II) non può trovare accoglimento. La richiesta sub III) non può essere accolta, in quanto priva di qualsivoglia ragione a sostegno e, in ultima istanza, di causa petendi. Non si ravvisa, nella descrizione dei fatti, alcuna fattispecie riconducibile a ipotesi di indennizzo previste dall'All. A alla delibera n. 347/18/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Le richieste sub IV) e sub V), stante il rigetto della domanda principale sub II), non possono trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può essere accolta.
2. 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.

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.

Bari, 08 luglio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco