

DELIBERA N. 56
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LUISA XXX/ WIND TRE
(GU14/49063/2018)

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 02/07/2019;

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. 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 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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di LUISA XXX del 23/11/2018 acquisita con protocollo N. 0203547 del 23/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha dichiarato di aver notato sul proprio conto addebiti dall’anno 2013 effettuati da Wind Infostrada e relativi al numero cellulare XXX1270. Precisa che tale numero non è mai stato richiesto ed utilizzato.

Al fine di far interrompere tali illegittimi addebiti provvedeva ad inviare a mezzo raccomandata due disdette, in data 10/01/2018 e in data 31/01/2018, le quali tuttavia non venivano gestite atteso che l'operatore ha continuato ad addebitare somme.

L'utenza veniva definitivamente cessata in data 15/02/2018. Inoltre la Wind in sede di conciliazione comunicava che risultavano fatture intestate all'istante anche per un numero fisso, XXX0835.

Anche tale numero risulta sconosciuto alla sig.ra XXX la quale non ha più un numero fisso da almeno 15 anni e risulta soltanto titolare di una ricaricabile.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) Cessazione contratti in essere in esenzione spese;
- 2) Restituzione delle somme indebitamente percepite pari ad euro 1.000,00;
- 3) Indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e per la mancata lavorazione delle disdette pari ad euro 800,00.

Allega alla propria istanza:

- Ricevute delle raccomandate trasmesse all'operatore;
- Estratto conto dal 01/12/2016 al 16/11/2017

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. In primo luogo si rileva che la Wind Tre S.p.A. in data 06/07/2015 ha ricevuto la richiesta di attivazione dell'utenza XXX1270 (doc. 1 – contratto utenza XXX1270) e in data 27/11/2017 riceveva la richiesta di attivazione dell'utenza n. XXX0835 (doc. 2 – registrazione vocale n. XXX0835 e doc. 3 – print di sistema).

Tali richieste venivano sottoposte a rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, ha provveduto ad attivare le utenze telefoniche su indicate ed a consegnare il terminale associato alla sim.

Sin da tali breve premesse è del tutto evidente come la società Wind Tre abbia adottato un comportamento prudente nel verificare la correttezza e autenticità delle richieste di attivazione di nuovi contratti pervenute a nome della controparte - ovviamente nel limite del possibile! - e solo dopo le opportune verifiche, ha cercato di essere efficiente nell'attivare le numerazioni.

Si badi, infatti, che in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione

contestata, per essere liberato da ogni responsabilità; si osserva, infatti, che ulteriori questioni relative all'autenticità della sottoscrizione esulano dalle competenze dell'Autorità e dovranno essere rimesse all'esclusiva competenza del giudice ordinario ex art. 214 c.p.c. (ex multis, Corecom Piemonte determina n.8 del 2014). In tal senso appare utile richiamare la Delibera AGCOM 51/10/CIR secondo la quale: “deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta è disciplinata dagli art. 214 e 215 c.p.c. e demandata all'Autorità giudiziaria ordinaria”.

In data 27/11/2017 si registra sui sistemi il seguente contatto: contattato cliente al numero 3206468092 mi comunica che il tecnico deve suonare a XXX (doc. 4 – contatto al cliente).

In data 26/01/2018 si registra sui sistemi un contatto al Servizio clienti di richiesta informazioni Disconoscimento per “XXX8523// XXX1270 il cliente chiede info su come inviare la richiesta per disconoscere il numero XXX1270.

Afferma che non ha mai avuto questo numero non l'ha mai attivato. Fornita al cliente la documentazione per disconoscimento“.

Veniva inviato sms al n. XXX7823 “Gentile Cliente, può inviare le Sue segnalazioni all'indirizzo Wind Tre S.p.A. Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 – Milano” (doc. 5 – risposta al cliente e doc. 6 - print di sistema gestione reclamo).

In data 02/02/2018 perveniva comunicazione scritta della cliente inviata mediante AR (31/01/2018) per disconoscere l'attivazione della sim XXX1270.

La contestazione veniva respinta in data 09/02/2018 per disconoscimento non accettabile in quanto era presente il contratto firmato (doc. 7 - gestione disconoscimento).

In data 16.01.2018 perviene richiesta di disdetta del n. XXX1270 che verrà disattivato correttamente il 15/02/2018 (doc. 8 - richiesta di disdetta).

Si rileva infine che è presente del traffico telefonico sull'utenza fissa come da dettaglio traffico degli ultimi mesi disponibili che si provvede a depositare a titolo esemplificativo (doc. 9 – dettaglio traffico utenza fissa).

Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, e relativa al riconoscimento di indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, non potrà essere decisa dall'Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza.

Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi.

Precisa inoltre che l'istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della

somma complessiva di euro 235,65 per il mancato pagamento delle fatture emesse.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Il caso in esame attiene, in sintesi, alla contestazione relativa all'attivazione non richiesta dell'utenza mobile afferente al n° XXX1270.

L'istante ha infatti affermato di non aver mai richiesto tale servizio, di non averlo utilizzato e di aver scoperto dell'esistenza di un contratto afferente tale numerazione a seguito di alcune segnalazioni trasmesse all'operatore per gli addebiti effettuati dallo stesso sul proprio conto corrente risalenti sin dal 2013.

Dall'esame della documentazione in atti è emerso innanzitutto che l'istante in data 31/01/2018 ha trasmesso all'operatore la richiesta di disconoscimento del contratto che tuttavia veniva respinta dall'operatore in data 09/02/2018 in quanto non accettabile per la presenza del contratto firmato.

A tal proposito l'operatore ha effettivamente depositato il contratto sottoscritto dall'istante nel quale oltre all'attivazione della numerazione suddetta risulta essere previsto anche l'acquisto di un apparato e l'autorizzazione permanente di addebito in c/c, il tutto compilato e sottoscritto (almeno in apparenza) dall'istante, nonché corredato da fotocopia di documento di identità riferita allo stesso.

Risulta inoltre che in data 16.01.2018 l'istante formalizzava la richiesta di disdetta del n. XXX1270, disattivato dall'operatore il 15/02/2018.

A tale proposito va evidenziato che in caso di contestazione dell'utente circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata. (v. in tal senso Corecom Lazio, delibera n. 51/10, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera 104/10, Corecom Umbria Delibera n. 34/2012).

Nel caso di specie, dall'istruttoria condotta è emerso palesemente che l'operatore ha dato prova dell'esistenza del contratto afferente la linea oggetto della presente controversia. In tal senso si ritiene utile richiamare la Delibera Agcom n. 51/10/CIR, secondo la quale: "Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinata dagli artt. 214 215 c.p.c. e demandato all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sent. 22/01/2004 n. 935).

Conseguentemente, è precluso a questo Corecom un accertamento, nel merito, in ordine all'esistenza o meno del vincolo contrattuale. Stante tale presupposto, ne discende che ogni altra

pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali rimborsi e indennizzi, con particolare riferimento ai disagi lamentati, esula anch'essa dall'ambito di competenza di questo Corecom.

Pertanto le richieste di cui ai punti 2) e 3) afferenti il rimborso delle somme addebitate afferenti la linea mobile in parola e di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti non possono in alcun modo essere accolte.

Anche le richieste di cessazione del contratto e di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta di attivazione non possono che essere rigettate atteso che l'operatore ha dato prova di aver gestito correttamente la richiesta provvedendo alla disattivazione della sim entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla Sig.ra Luisa XXX nei confronti della società WinTre s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

L'Aquila, 02 Luglio 2019

F.to IL PRESIDENTE
Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.