

DELIBERA N. 157/2022/CRL/UD del 04/08/2022
M. BXXX / WINDTRE
(ISTANZA LAZIO/D/341/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 04/08/2022;

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*”;

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, approvato con Deliberazione n. 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 ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Sig. M. Bxxx di cui al prot. D1608 del 20.03.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante afferma di aver sottoscritto nel settembre del 2016, con il Gestore Wind Tre S.p.a. (d’ora in poi solo Wind), un contratto Business per la fornitura di servizi

telefonici di rete fissa e mobile c/o l'esercizio commerciale e che il contratto prevedesse l'invio della fattura in formato elettronico e l'addebito automatico sul proprio Conto Corrente. Addebito che non c'è mai stato e che ha comportato un insoluto a suo carico di 606,75 €. Afferma che nonostante molti contatti con il call center e la presentazione di reclami il 16 novembre 2017 la Wind sospendeva, a suo dire arbitrariamente, il servizio.

A seguito di quanto descritto, riservandosi di chiedere nelle opportune sedi il risarcimento per i danni arrecati, richiedeva:

- Indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali (invio fatture);
- Indennizzo per mancata risposta a reclami
- Indennizzo per disattivazione del servizio;
- Storno di eventuali costi per recesso anticipato.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata in atti la Wind contesta e impugna tutto quanto ex adverso richiesto poiché infondato in fatto ed in diritto e non provato e chiede pertanto il rigetto dell'istanza di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L'istante lamenta l'arbitraria sospensione del servizio da parte della Wind e la mancata risposta della stessa ai reclami asseritamente inviati.

Le richieste di parte istante devono rigettarsi.

L'istanza deve essere rigettata, in quanto non motivata e non provata.

In materia di onere della prova, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate { ..}, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...).Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto i) volta alla restituzione di quanto versato stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti...". Ed ancora, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché l'unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non é possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi,

provvedere alla sua risoluzione" (così, conformemente, le delibere Agcom nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR).

Nella fattispecie in esame l'istante lamenta la sospensione limitatamente al servizio fonia mobile, (utenza n. 339xxx), come dallo stesso precisato nella descrizione dei fatti in istanza.

Per detta utenza, a seguito dell'attivazione del relativo contratto, la convenuta emetteva ritualmente fatture per servizi attivi e regolarmente fruiti. Sulla prima fattura veniva indicato che, come richiesto, era stato predisposto il relativo l'addebito diretto su c/c salvo buon fine. Poiché, tuttavia, l'addebito veniva respinto, nonché notificata alla scrivente la revoca del RID, le successive fatture venivano emesse con modalità di pagamento in bollettino postale, riportando, sulle stesse la seguente dicitura: "Per il pagamento si prega di utilizzare l'allegato Bollettino Postale precompilato. Chiamando il. '1928' potrà modificare la modalità di pagamento in Addebito diretto su c/c salvo buon fine o in Carta di Credito. Con tali modalità continuerà a ricevere il Conto Telefonico per tutte le necessarie verifiche".

L'istante, però non segnalava mai la mancata ricezione delle fatture né lamentava i mancati addebiti in conto corrente per i servizi di cui stava fruendo. In data 16/11/2017, previa opportune attività di sollecito il servizio veniva sospeso stante mancato pagamento di tutte le fatture frattanto emesse.

Il Servizio poi veniva riattivato in data 20/11/2017 e veniva notificato all'istante un piano di rientro nonché con rinvio delle fatture asseritamente inesitate, ma l'istante non provvedeva al pagamento dei ratei del piano di rientro.

Alla luce della documentazione in atti appare pacifico che nessuna responsabilità è scrivibile al convenuto gestore. Con riferimento all'occorrenza sospensione le condizioni di contratto, all'art. 5.4 precisano che "il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto..."; nel successivo Art 5.5 viene inoltre indicato che "...nel caso di mancato pagamento entro la scadenza del termine indicato in fattura, Wind avrà la facoltà di sospendere il Servizio limitatamente al traffico in uscita ed al Roaming".

Con specifico riferimento alla asserita mancata ricezione delle fatture, l'Autorità così come i Co.Re.Com. hanno più volte ribadito che l'eventuale mancata ricezione della fattura (rimasta poi insoluta) non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, ex plurimis.

Con delibera n. 86/12/CIR l'Agcom in caso analogo ha infatti stabilito che "la sospensione amministrativa disposta dall'operatore deve ritenersi legittima, in considerazione del mancato pagamento delle fatture da parte dell'utente nonostante il sollecito di pagamento e il preavviso di sospensione. Infatti, l'argomentazione mossa dall'istante secondo la quale il ritardo nel pagamento è ascrivibile al mancato invio delle fatture da parte del gestore medesimo non può trovare accoglimento, in considerazione del fatto che l'istante ha contestato la mancata ricezione dei conti solo dopo l'intervenuta

sospensione, laddove avrebbe dovuto comunque attivarsi nel richiedere informazioni all'operatore a fronte della regolare e continua fruizione del servizio..." (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 10/12).

"L'asserita mancata ricezione della fattura (rimasta poi insoluta) non esonera l'utente da/l'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultando/a sul sito internet".

Preme evidenziare, poi, nel caso de quo che la sospensione del servizio è durata solo pochi giorni e relativamente esclusivamente al solo traffico in uscita (richiamando, ad ulteriore esempio, anche la delibera del Corecom Toscana n. 4/2015 che evidenzia che un eventuale indennizzo per la sospensione andrebbe oltretutto abbattuto del 50%) a fronte della reiterata insolvenza dell'istante che, sebbene edotto della problematica, tuttora risulterebbe non aver provveduto ai pagamenti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

- Il rigetto dell'istanza del Sig. M. Bxxx per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini