

DELIBERA N. 80/2020
XXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/133840/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 07/05/2020;

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, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb”*;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante *“Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”*; VISTA la delibera n. 353/19/CONS, recante *“Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di GS4 DI STEFANO DE ROMA del 08/06/2019 acquisita con protocollo n. 0250439 del 08/06/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 07/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 07/06/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 08/06/2019.

L'istante lamenta mancata/tardiva risposta a reclami, addebito per costi di recesso/disattivazione nei confronti della società Wind Tre X, d'ora in poi Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- A seguito del perdurare della fatturazione inerente servizi a pagamento e a sovrapprezzo non richiesti l'istante chiedeva migrazione verso altro operatore;
- Il contratto (almeno da quanto comunicato dal servizio clienti) non prevedeva costi per le utenze ma solo per eventuali prodotti;
- Nessun riscontro ai reclami inviati, al contrario si ricevono chiamate e comunicazioni da parte di agenzia di recupero crediti. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Storno della posizione debitoria con ritiro della eventuale pratica di recupero del credito;
- b) Indennizzo per attivazione servizi a pagamento e mancato riscontro a reclami.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 26/07/2019 l'operatore ha eccepito l'improcedibilità/inammissibilità della presente istanza per la completa genericità della stessa laddove l'istante descrive contestazioni lamentate e segnalate senza indicare alcun arco temporale preciso a sostegno di quanto dichiarato, ovvero non contestualizzato, né alcuna utenza telefonica. Ferme le eccezioni in rito di cui sopra, la convenuta rilevava, in corrispondenza dell'anagrafica avente codice cliente P1061727639, la presenza di tre utenze mobili 328XXXX329, 389XXXX151, 328XXXX899 riconducibili a tre diversi contratti attivati e disattivati rispettivamente nelle date del 12/4/2017 e 05/07/2018; 31/5/2016 e 05/07/2018; 12/4/2017 e 05/07/18. Per nessuna delle tre utenze risulta mai pervenuto alcun reclamo relativamente ad addebiti per servizi a pagamento. La sola comunicazione scritta presente sui sistemi Wind Tre risale al 26/10/2018 e, oltretutto, trattasi di una contestazione riguardante un presunto ritardo nella gestione di una disattivazione regolarmente riscontrata tramite sms, ossia per *facta concludentia*, con la disattivazione delle utenze.

Conclude per il rigetto di tutte le istanze attoree.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono respinte, come nel seguito precisato.

L'istante ha lamentato fatturazioni ingiustificate in quanto contenenti addebiti per servizi non richiesti senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste. L'utente non ha nemmeno indicato le singole voci che ritiene indebitamente fatturate. Nonostante la genericità dell'istanza e l'estrema carenza di documentazione, il procedimento è stato comunque avviato nello spirito del *favor utentis*, al fine di accertare la sussistenza o meno di fattispecie indennizzabili.

La documentazione agli atti prodotta dall'operatore rivela la sottoscrizione, in data del

31/05/2016, della proposta di adesione all'offerta "Telefono Incluso" per l'utenza 389XXXX151. In data 12/04/2017 venivano sottoscritte due ulteriori proposte, ancora per l'offerta "Telefono Incluso", per le utenze 328XXXX329 e 328XXXX899. Tre report, estratti dal sistema dell'operatore, evidenziano la cessazione delle utenze suddette alla data del 05/07/2018, circostanza mai contestata dall'istante. A cura dell'istante è presente in atti un solo ed unico reclamo via PEC, datato 23/10/2018, con cui richiede *"rimborso relativo a fatturazione errata causata da disattivazione tardiva delle utenze legate a codice cliente Wind P1061727639 a seguito errata informazione commerciale"*. La segnalazione veniva riscontrata in data 31/10/2018 per confermare il mancato accoglimento della richiesta, già comunicato dal Servizio Clienti 155.

Tanto considerato, si ritiene che la richiesta di parte istante di cui al punto a) di storno della posizione debitoria e di ritiro della pratica di recupero del credito non meriti accoglimento, stante l'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati alla luce della persistente genericità della contestazione. L'utente, in tale sede, avrebbe dovuto produrre le fatture contestate, precisare gli importi indebiti spettando all'operatore, per l'inversione del principio dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti e del relativo traffico. Né giova a tali fini il reclamo sopra citato che lamenta sì, di una disattivazione tardiva, ma non individua alcun elemento certo utile ad avallare la legittimità di quanto richiesto.

Per le stesse motivazioni viene rigettata la richiesta di indennizzo di cui al punto b) relativa ai servizi non richiesti.

Viene altresì respinta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro a reclami. Come già considerato dall'intestato Corecom nella delibera 42/2012, non deve essere riconosciuto alcun indennizzo per mancata risposta ai reclami nel caso in cui in cui gli stessi siano riferiti ad una posizione contrattuale chiusa al momento di presentazione dei reclami stessi. Nel caso di specie, nessuna contestazione è pervenuta nel corso del presente procedimento ad opera dell'istante allorché l'operatore ha collocato la cessazione delle utenze ai primi di luglio 2018, di conseguenza il rapporto contrattuale è da considerarsi chiuso alla data di invio del reclamo. Diverse valutazioni, ma non è questo il caso, sarebbero intervenute nell'ipotesi di reclamo avente ad oggetto i costi di disattivazione applicati al termine del rapporto negoziale, dove la contestazione non può che essere successiva alla chiusura del contratto. Tali considerazioni dispensano da qualsiasi valutazione in ordine all'effettivo riscontro reso dall'operatore al reclamo allegato. Quanto alle segnalazioni genericamente riferite dall'istante, preme evidenziare

come ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Pertanto, assenti nel caso di specie elementi idonei a consentire tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, non si può ritenere che siano stati presentati reclami in modalità telefonica.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di GS4 di De Roma nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 07/05/2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi