

DELIBERA N. 99/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/349103/2020)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 07/10/2021;

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

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

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

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

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

VISTA l'istanza di XXX del 05/11/2020 acquisita con protocollo n. 0460305 del 05/11/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 07/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 29/10/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 05/11/2020.

L'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta nei confronti della società Wind XXX, d'ora in poi Wind.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue.

In data 19/03/2019, a seguito di migrazione, l'utenza 0547XXX702 veniva attivata dall'operatore XXX Spa.

Nonostante l'utilizzo esclusivo dei servizi offerti dal nuovo gestore, continuava a ricevere fatture da parte di Wind con relativi addebiti sul conto corrente.

In data 27/11/2019, mediante associazione di consumatori, inviava reclamo mai riscontrato dall'operatore.

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

- a) Chiusura del contratto in esenzione spese;
- b) Rimborso fatture W19XXXXXX455, W19XXXXXX214 e W19XXXXXX043 per un importo totale di euro 259,89;
- c) Storno della posizione debitoria;
- d) Indennizzi per mancata risposta al reclamo e per ritardata/mancata lavorazione della disdetta.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 22/12/2020, Wind ha chiesto il rigetto delle domande proposte dall'istante per i motivi che seguono.

Del tutto generica, con uno scarso riferimento fattuale e senza alcuna idonea prova a fondamento di quanto addotto, risulta essere l'istanza.

Tale genericità chiama l'operatore ad uno sforzo analitico a cui non è tenuto, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, non consentendogli di esercitare appieno il proprio diritto di difesa.

Precisa che l'utenza 0547XXX702 è attiva, in quanto nessuna richiesta di cessazione o migrazione è mai pervenuta, né sono mai giunti reclami.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono rigettate.

La documentazione prodotta in atti dall'istante evidenzia un reclamo via PEC, datato 25/11/2019, che lamenta l'emissione di fatture da parte di Wind nonostante l'utenza 0547XXX702 sia passata ad altro operatore da marzo 2019.

La predetta PEC, con cui l'istante richiede altresì la cessazione del contratto in esenzione costi ed il rimborso dell'indebitato, risulta tuttavia priva della ricevuta che ne attesti la ricezione da parte del destinatario.

Come evidenziato nella delibera n.21/2021 del Corecom Sardegna "... a tal proposito, l'art. 6 del D.P.R. n. 68 del 2005 (Regolamento recante disposizioni per

l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3) prevede che '1. Il gestore di posta elettronica certificata utilizzato dal mittente fornisce al mittente stesso la ricevuta di accettazione nella quale sono contenuti i dati di certificazione che costituiscono prova dell'avvenuta spedizione di un messaggio di posta elettronica certificata. 2. Il gestore di posta elettronica certificata utilizzato dal destinatario fornisce al mittente, all'indirizzo elettronico del mittente, la ricevuta di avvenuta consegna. 3. La ricevuta di avvenuta consegna fornisce al mittente la prova che il suo messaggio di posta elettronica certificata è effettivamente pervenuto all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario e certifica il momento della consegna tramite un testo, leggibile dal mittente, contenente i dati di certificazione'. In assenza della ricevuta di consegna, non può ritenersi assolto l'onere probatorio che compete all'utente di allegare la documentazione scritta inviata a e da quest'ultima effettivamente ricevuta...".

Le richieste di cui al punto d) vengono respinte.

Viene respinta, in particolare, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro a reclami in quanto, come visto pocanzi, non risulta provato che la PEC di reclamo sia effettivamente giunta all'indirizzo dell'operatore.

Parimenti respinta è la richiesta di indennizzo per ritardata/mancata lavorazione della disdetta atteso che l'interesse dell'utente è soddisfatto, ove ne ricorrano i presupposti, con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto.

A fronte della fatturazione indebita non sussistono infatti gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati ma non dovuti (ex multis, Agcom determina n. 69/18/DTC e delibera n. 16/16/CIR; Corecom Umbria, delibera n. 4/2021).

Le richieste di cui ai punti b) e c) vengono congiuntamente trattate e respinte poiché la documentazione agli atti (costituita dalla PEC di novembre 2019 e da un sollecito di pagamento dell'operatore) non si è dimostrata affatto idonea a riscontrare l'assunto attoreo.

Viene infine respinta la richiesta di cui al punto a), data l'assenza di qualsiasi elemento utile idoneo ad accertare il diritto dell'istante di passare ad altro operatore senza costi.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Wind XXX.

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, 07/10/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi