

DELIBERA N. 25/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxxx/Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/118732/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 marzo 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 modificato 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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 06/05/2019 acquisita con protocollo n. 0192914 del 06/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 3356620xxx con la società Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità Wind Tre), lamenta l’addebito di importi extra soglia.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato che a seguito del superamento della soglia dati, gli venivano addebitate “*somme per oltre 600 € più e più volte costringendo[lo] a pagare più di 2000 €*”, senza essere stato avvertito del superamento della soglia dati;

- precisava che “*il primo tentativo di conciliazione non [era] andato a buon fine, in quanto l’avvocato della Wind ammette[va] che la soglia massima di extra soglia fosse 150€ ma non [aveva] il permesso di rimborsar[e] le differenze*”.

In base a tali premesse l’istante, quantificando la propria richiesta nella somma di euro 3500,00, ha chiesto:

i) “*il rimborso di [tutte] le differenze di extra soglia addebitate. O comunque un accordo intorno ai 3000€ Poiché i gettoni extra soglia e le spese non chiare nelle bollette sono spesso e sempre oltre le 400€*”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito “*che non risultano indicate le fatture contestate, nè quali costi all’interno delle stesse sarebbero stati erroneamente addebitati, pur essendo, notoriamente, onere dell’istante contestualizzare le richieste in istanza, pena l’inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali. Nel caso di specie, la genericità della contestazione formulata dall’istante 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, considerando altresì che per i fatti oggetto di*

doglianza, l'istante produce in atti una sola fattura risalente ad anni addietro, per traffico riferito al periodo novembre – dicembre 2014 (e canoni per gennaio - febbraio 2015), dalla quale non si evince a quale numerazione sia da riferirsi. Al riguardo, si richiama il costante orientamento dell'Autorità, in virtù del quale l'istante deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (ex plurimis Delibera Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016). Anche 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 (...).”. Ed ancora, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, ha stabilito che “Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”. (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora). In particolare, non è reperibile in atti alcun reclamo validamente inviato all'operatore per segnalare la situazione, mai rappresentata alla scrivente. Per le suesposte ragioni si ritiene pertanto che l'istanza vada integralmente rigettata”.

Nel merito, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande proposte dall'istante perché “del tutto infondate in fatto ed in diritto” ed ha precisato che, la numerazione 3356620xxxx, “attiva con piano tariffario Top Infinito Plus ed in associazione a terminale modello iPhone 6S 64GB, dalle risultanze della scrivente, fino a cessazione occorsa in data 08/08/2016 a seguito espletamento MNP verso altro Operatore, non risulta che sia mai stato addebitato traffico a consumo oltre la soglia di spesa limite fissata a €50,00 (soglia unica prevista per le utenze private di cui all'art. 2, Delibera 326/10/CONS, pari ad € 50,00 al mese come limite massimo di consumo per il traffico dati nazionale) (omissis). Per completezza si comunica che l'istante presente ad oggi nei confronti di Wind Tre una posizione debitoria pari a €1198,41, per importi correttamente fatturati riferiti alle utenze fruito dallo stesso ed a rate dei terminali acquistati.”

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta come di seguito precisato.

L'istante lamenta l'addebito di importi extra soglia, laddove l'operatore eccede la genericità e l'indeterminatezza dei rilevati formulati dall'istante e di non avere mai

“addebitato traffico a consumo oltre la soglia di spesa limite fissata a €50,00” producendo le relative fatture.

Sul punto, si ritiene di accogliere l’eccezione di indeterminatezza e genericità formulata dalla società Wind Tre.

Infatti, l’istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante.

L’istante riferisce che a seguito del superamento della soglia dati, gli venivano addebitate *“somme per oltre 600 € più e più volte costringendo[lo] a pagare più di 2000 €”*, senza essere stato avvertito del superamento della soglia dati, senza peraltro allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Né dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore, ad esempio reclami o segnalazioni all’operatore, da cui sia possibile riscontrare la circostanza lamentata dall’istante

Al riguardo, si richiama l’orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell’Autorità, che l’utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall’utente, l’istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n. 157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, la richiesta dell’istante *sub i)* non può essere accolta, stante l’impossibilità di accertare l’*“an”*, il *“quomodo”* ed il *“quantum”* della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Ad abundantiam, si evidenzia che la documentazione fornita dall’operatore non evidenzia alcun addebito per traffico a consumo oltre la soglia di spesa limite fissata per le utenze private ai sensi della Delibera 326/10/CONS.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxxx nei confronti della società Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)

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.

Firenze, 9 marzo 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)