

DELIBERA N. 8/2021
XXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/268368/2020)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/02/2021;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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*”;

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, 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 l’istanza di XXX del 17/04/2020 acquisita con protocollo n. 0168537 del 17/04/2020;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre (di seguito Wind), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 17/04/2020; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 16/04/2020), quanto segue. A maggio 2015 attivava con Wind un contratto riguardante diverse linee. Per circa un anno Wind emetteva fatture rispetto alla linea 054XXXX715 spedendole ad un indirizzo diverso da quello comunicato, pertanto non gli pervenivano. Dopo svariate comunicazioni al call center e diverse mail inoltrate riusciva infine a risolvere il problema. Tuttavia, nemmeno le fatture di cui viene ora sollecitato il pagamento sono state spedite all’indirizzo comunicato, dunque non era possibile pagarle, nè allora nè ora, non avendo, tuttora, visione di esse. Chiede, pertanto, la riemissione di tali fatture, mai pervenute, ribadendo che l'errore è ascrivibile esclusivamente a Wind. Evidenzia, a conferma di ciò, che altre fatture, intestate ed inviate correttamente, risultano regolarmente pagate. Invita Wind a ripristinare il servizio interrotto il 15/09/2019, relativamente, in particolare, alla linea 054XXXX715. Ciò premesso, l'istante chiede lo sblocco del n. 054XXXX715 per poter dar seguito al trasferimento dello stesso ad altro operatore.

2. La posizione dell’operatore

Wind, con memoria in data 29/06/2020, eccepisce quanto segue. In primis, eccepisce che uno dei motivi del contendere è la mancata possibilità di migrare ad altro operatore, di conseguenza, ex art. 22 del Regolamento, chiede il passaggio ad Agcom della vertenza de quo. Eccepisce, inoltre, l'improcedibilità/inammissibilità della stessa per completa genericità, laddove l’istante contesta “richiesta di pagamenti non dovuti ...” senza specificare le fatture ed inoltre non indicando con precisione alcun arco temporale a sostegno di quanto dichiarato. Evidenzia il fatto che è onere dell’istante contestualizzare le richieste contenute nell’istanza, pena l’inammissibilità della stessa, non solo per mancanza degli elementi essenziali, ma soprattutto per la conseguente lesione del diritto di difesa ai danni dell’operatore, non potendo lo stesso, chiamato in causa, poter

focalizzare la propria difesa su un evento definito. Ferme le eccezioni in rito, riporta poi l'esito delle verifiche effettuate: - in data 26/02/2015 veniva attivato il contratto per la linea 054XXXX715 con listino Noi Unlimited Affari e Adsl Free; - successivamente, nessuna segnalazione perveniva, pertanto il servizio veniva erogato regolarmente e fatturati i relativi costi; - solo in data 02/03/2017, e mai prima di allora, l'istante inviava comunicazione scritta per richiedere la variazione della sede legale e dell'indirizzo di spedizione (allegata); - prontamente veniva effettuata la modifica richiesta ed inviato il relativo riscontro (allegato); - l'istante usufruiva del servizio e-conto che gli consentiva di ricevere copia delle fatture tramite posta elettronica (allegato); - in seguito veniva rilevato il mancato pagamento dei conti telefonici e se ne sollecitava quindi ripetutamente il saldo, come confermato dall'istante stesso nella comunicazione in data 02/03/2017, sopraccitata; - stante il persistente stato di morosità, stante inoltre l'assenza di qualsivoglia reclamo, veniva sospeso il servizio, secondo quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto. Ribadisce come l'istanza debba essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata, l'istante non avendo fornito alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Relativamente ai conti telefonici, ribadisce altresì che l'istante usufruiva del servizio gratuito e-conto (di recapito delle fatture tramite e-mail), come previsto dall'art. 11.2 delle Condizioni generali di contratto e, comunque, avrebbe potuto consultare i dettagli nella sezione "Info Costi" dell'Area Clienti Wind. Ritiene dunque non comprensibili i motivi del persistente stato di morosità, ed, al contrario, evidente la correttezza del comportamento da esso posto in essere, che ha agito nel pieno rispetto delle Condizioni generali di contratto e, nello specifico, dell'art. 11.7, che statuisce: "Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, Wind potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi. Wind garantirà in ogni caso le prestazioni previste all'art. 20.7". Evidenzia che alcuna contestazione risulta pervenuta in ordine alle fatture, così come alcun reclamo risulta allegato in atti. Infine, rispetto alla richiesta dell'istante, volta a ottenere unicamente lo sblocco dell'utenza, ritiene comunque cessata la materia del contendere, atteso che l'utenza in esame (054XXXX715) risulta ad oggi attiva (allegata schermata).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte non può essere accolta, come di seguito precisato. Deve, innanzitutto, precisarsi che non possono essere accolte le due eccezioni di improcedibilità/inammissibilità sollevate da Wind in memoria. La prima (richiesta di passaggio ad Agcom per competenza sul presupposto che uno dei motivi del contendere della presente istanza è la mancata possibilità di migrare ad altro operatore) deve essere rigettata per la ragione che l'istante chiede, in realtà, solo lo sblocco del n. 054XXXX715, la successiva migrazione rappresentando dunque un'evenienza del tutto secondaria, non oggetto dunque della presente vertenza, per di più solo ipotetica ed eventuale, non essendovi, infatti, in atti alcuna prova di ciò. La seconda deve, anch'essa, essere rigettata, l'asserita eccessiva genericità dell'istanza non impedendo, di per sé, la proponibilità della stessa, ma solo, eventualmente, la non accoglibilità delle richieste in essa contenute. Ciò premesso, la richiesta, avanzata dall'istante, di sblocco del n. 054XXXX715 non può comunque essere accolta, non essendo proponibile in questa sede (GU14). Deve infatti rilevarsi che, qualora

si verifichino sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza, volto ad ottenere l'adozione di provvedimenti temporanei diretti, tra l'altro, a garantire la continuità del servizio sino al termine della vertenza, procedimento che rappresenta dunque la sede naturale per la risoluzione di tali problematiche. Detta procedura si attiva presentando al Corecom istanza di provvedimento temporaneo mediante formulario GU5, che rappresenta, si ribadisce, lo strumento appositamente previsto per ovviare a dette problematiche di sospensione. Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, posto che dall'istruttoria condotta non è emerso alcun Formulario GU5 a tal riguardo presentato contestualmente o successivamente al deposito del Formulario GU14, a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo. In particolare, risulta agli atti: - deposito da parte dell'istante, in data 17/04/2020, di Formulario GU5 per l'avvio di procedimento volto all'adozione di provvedimento temporaneo per lo sblocco del n. 054XXXX715; - archiviazione, in pari data, da parte di questo Corecom, del suddetto procedimento per il seguente motivo: "Inammissibile, ai sensi dell'Art. 5, comma 3, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 353/2019/CONS, perché la richiesta di provvedimento temporaneo può essere accolta solo se accompagnata dalla richiesta del tentativo obbligatorio di conciliazione o di definizione della controversia"; - successivo deposito, in pari data, del Formulario GU14, peraltro non accompagnato, nè, a tutt'oggi, seguito, come sopra evidenziato, dal deposito di ulteriore Formulario GU5 relativo alla lamentata problematica. Ciò premesso ed alla luce delle considerazioni svolte, si ribadisce dunque la non accoglibilità, in questa sede, della richiesta di sblocco del n. 054XXXX715, avanzata dall'istante.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre 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, 18/02/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Stefano Cuppi