

**DELIBERA N. 99/2020
XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/154771/2019)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 18/06/2020;

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, del 24 aprile 2018, 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, del 12 luglio 2018, 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 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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 25/07/2019 acquisita con protocollo n. 0328570 del 25/07/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/06/2020;

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 25/07/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 23/07/2019), quanto segue. Nel mese di marzo 2018 sottoscriveva un nuovo contratto telefonico con Wind che sostituiva quello preesistente (offerta "All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited", con chiamate illimitate verso tutti fissi e mobili nazionali, sms illimitati verso tutti i mobili nazionali, navigazione internet illimitata + 3 sim 327XXXX460, 327XXXX528, 327XXXX529). Il nuovo contratto proposto, indicato come più vantaggioso, prevedeva: 1) la convergenza fisso e mobile ed, in particolare, n. 3 sim con traffico voce, sms e navigazione internet illimitati in Italia e in Europa + Twin card al canone mensile di euro 71; 2) n. 1 linea telefonica fissa con adsl in fibra ottica e telefonate illimitate verso tutte le numerazioni italiane, sia fisse che mobili (casa) al canone mensile di euro 20; 3) 1 sim in aggiunta per sistema di allarme. Il costo totale dell'offerta era pari ad euro 91. Dopo la sottoscrizione del contratto, il cliente riceveva le seguenti fatture: 1) fattura n. 201XXXXXXXXX516 del 19/03/2018 di euro 256,93; 2) fattura n. 201XXXXXXXXX746 del 19/05/2018 di euro 420,22; 3) fattura n. 201XXXXXXXXX769 del 21/07/2018 di euro 718,73; 4) fattura n. 201XXXXXXXXX729 del 20/09/2018 di euro 580,72; 5) fattura n. 201XXXXXXXXX665 del 21/01/2019 di euro 790,77; 6) fattura n. 201XXXXXXXXX590 del 21/03/2019 di euro 375,59; 7) fattura n. 201XXXXXXXXX332 del 21/05/2019 di euro 361,12; 8) fattura n. 201XXXXXXXXX463 del 21/07/2019 di euro 402,61. Saldava le prime due fatture, ma quando pervenivano le successive, di importo più alto rispetto a quanto contrattualmente pattuito, decideva di sospendere i pagamenti richiesti, in attesa di chiarimenti. Presentava reclamo in data 27/11/2018, rigettato il 03/12/2018 senza alcuna giustificazione. Precisa che in data 07/12/2018, a mezzo pec, riconosceva espressamente solo le seguenti sim:

328XXXX566, 338XXXX213, 320XXXX930 (allarme), e solo i seguenti numeri fissi: 059XXX136 (ufficio) e 059XXX180. Precisa altresì che tutte le altre sim erano state attivate senza il suo consenso, e dunque a sua insaputa, pertanto venivano disconosciute e mai utilizzate, come confermato da mancanza di traffico. Precisa infine che erano 12 le sim addebitate a sua insaputa, avendo l'agente di Wind garantito che avrebbe disattivato le vecchie sim ed attivato solo quelle di cui alla predetta pec. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) invio di copia del contratto sottoscritto (asseritamente oggetto di furto) e di lista delle 12 sim ai fini di una corretta disdetta delle linee attive; 2) addebito del traffico delle sim effettivamente utilizzate e riconosciute. L'istante, rispetto alla memoria difensiva di Wind sotto riportata, ha poi presentato, in data 31/10/2019, le seguenti controdeduzioni: - rispetto ai contratti presenti agli atti, precisa che essi sono stati sottoscritti nella convinzione, in buona fede, di poter usufruire di un servizio con tariffe agevolate e convenienti, così come prospettato telefonicamente dall'agente di Wind; al contrario, i costi risultavano notevolmente superiori a quelli descritti; - precisa poi che le sim oggetto delle proposte contrattuali inizialmente utilizzate erano tre (328XXXX566, 338XXXX213 e 328XXXX564), a cui se ne aggiunse un'altra nel mese di maggio 2018, dedicata al sistema di allarme dell'azienda (320XXXX930), ma che poi, successivamente, ne furono attivate altre cinque, in realtà mai volute e mai utilizzate; - precisa infine di avere infatti sempre utilizzato le seguenti sim: 328XXXX566, 338XXXX213 e 320XXXX930, collegata quest'ultima al sistema d'allarme, e i seguenti numeri fissi: 059XXX136 (per l'ufficio) e 059XXX180 (per la casa) e che tutte le altre sim che risultano attive avrebbero invece dovuto essere disattivate in quanto non volute e mai utilizzate; - evidenzia altresì che, al momento della sottoscrizione dei contratti nei mesi di marzo e maggio 2018, l'agente Wind assicurava che avrebbe provveduto personalmente alla disattivazione delle sim superflue, il che non avveniva, non fornendo neppure informazioni corrette sulla procedura da seguire, assumendo con ciò un comportamento fuorviante ed ingannevole.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 15/10/2019, eccepisce quanto segue. Rileva l'improcedibilità/inammissibilità della presente istanza di definizione per la completa genericità della stessa, laddove l'istante riporta contestazioni senza indicare alcun arco temporale preciso a sostegno di quanto dichiarato, essendo notoriamente suo onere contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità della stessa, non solo per mancanza degli elementi essenziali, ma soprattutto per la lesione del diritto di difesa che ne deriva, non potendo l'operatore, chiamato in causa, focalizzare la stessa su un evento definito. Rileva altresì come l'istanza debba essere in ogni caso rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata, l'istante non fornendo alcuna prova di quanto affermato e della asserita responsabilità della convenuta. Relativamente all'attivazione dei contratti, riporta le evidenze emerse dai propri sistemi: - in data 09/09/2015 veniva stipulato contratto per l'attivazione in portabilità delle numerazioni 328XXXX566, 338XXXX213 e 328XXXX564 con listino All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited associate a n. 3 terminali Samsung Galaxy J1; il contratto riguardava altresì l'attivazione di un nuovo accesso dati con la portabilità della linea ISDN 059XXX136 con listino All Inclusive Aziende Smart; - in data 10/09/2015 prontamente la convenuta attivava le suddette sim consegnando i terminali il successivo 15/09/2015; l'attivazione dell'accesso dati e la portabilità della linea fissa si perfezionavano infine nel lasso di tempo compreso tra il 26/10/2015 e il 06/11/2015 (allegata Proposta di contratto

sottoscritta); - in data 19/09/2017 veniva stipulato contratto per il cambio listino verso MyShare 5GB relativamente alle utenze 328XXXX564, 338XXXX213 e 328XXXX566 (allegato contratto sottoscritto); - in data 14/03/2018 veniva stipulato contratto per l'attivazione di una linea fissa con listino Office ONE 200 e un Apparato Wind Business FTTC, oltre alle utenze 320XXXX829, 389XXXX734, 389XXXX618 con listino My Share Unlimited e 320XXXX595, 320XXXX292, 389XXXX405 con listino Only Giga; in data 21/03/2018 venivano attivate le suddette sim, il successivo 28/03/2018 si procedeva con la consegna del terminale e in data 27/03/2018 veniva attivata la nuova linea (allegata Proposta di contratto); - in data 14/03/2018 veniva altresì stipulato contratto per l'attivazione di una linea fissa con listino Office ONE 200 e un Apparato Wind Business FTTC; in data 28/03/2018 veniva quindi consegnato il terminale e in data 26/03/2018 attivata la nuova linea. (allegata Proposta di contratto); - in data 14/05/2018 veniva stipulato contratto per l'attivazione delle sim aventi numero 328XXXX922, 320XXXX399, 320XXXX930 con listino My Share Unlimited 5 Gb e di una sim 389XXXX860 con listino Only Giga; in data 21/05/2018 le suddette sim venivano attivate. (allegata Proposta di contratto). Evidenzia di non avere mai ricevuto contestazioni né tantomeno richieste di disattivazione. Precisa che solo in data 28/11/2018, e mai prima di allora, perveniva reclamo con cui l'utente contestava l'attivazione di 12 sim, che tuttavia, da verifiche effettuate, risultava correttamente avvenuta sulla base di regolari contratti. Precisa altresì che all'utente, contattato, veniva richiesto di esibire le copie dei contratti in suo possesso al fine di effettuare i dovuti controlli, ma che la richiesta veniva disattesa, pertanto all'utente veniva inviato riscontro scritto (allegato). Precisa infine che in data 07/12/2018 perveniva ulteriore reclamo regolarmente riscontrato in data 18/12/2018 (allegato). Per quanto esposto e documentato, ribadisce come nessuna responsabilità possa essergli imputata, l'attivazione delle numerazioni de quibus essendo avvenuta a fronte della sottoscrizione dei relativi contratti, debitamente prodotti in atti, conformemente ai quali venivano fatturati i relativi costi. Stante la documentazione prodotta, precisa come sia dunque evidente che la fattispecie in contestazione non può in alcun modo configurarsi quale impropria attivazione di servizi o di profili tariffari, quanto piuttosto quale disconoscimento. Di conseguenza, chiede il rigetto di qualsivoglia richiesta di indennizzo per "attivazione di servizi non richiesti", eccependo l'inammissibilità dell'istanza in considerazione dell'incompetenza di questo Corecom in materia di verifica della autenticità della firma.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 203/18/CONS, "A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si

consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto la richiesta non risulta formalizzata nel Formulário UG, ma solo nel Formulário GU14, pertanto non può essere accolta. Deve, peraltro, evidenziarsi che, come sopra illustrato, Wind, in allegato alla propria memoria difensiva, ha depositato in atti, tra i vari documenti, anche quelli sollecitati dall’istante, la cui richiesta, sia pur indirettamente, può dirsi, pertanto, comunque soddisfatta. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. Wind produce in atti copia dei contratti via via stipulati, relativi alle utenze mobili e fisse attivate e qui in parte contestate, recanti tutti data e sottoscrizione dell’istante. Si tratta, in particolare, dei seguenti documenti contrattuali: - Proposta di contratto in data 09/09/2015, sottoscritta dall’istante, relativa all’attivazione delle numerazioni 328XXXX566, 338XXXX213 e 328XXXX564 e della linea 059XXX136; - Proposta di contratto in data 14/03/2018, sottoscritta dall’istante, relativa all’attivazione delle numerazioni 320XXXX829, 389XXXX734, 389XXXX618, 320XXXX595, 320XXXX292, 389XXXX405 e di linea fissa; - Proposta di contratto in data 14/03/2018, sottoscritta dall’istante, relativa all’attivazione di linea fissa; - Proposta di contratto in data 14/05/2018, sottoscritta dall’istante, relativa all’attivazione delle numerazioni 328XXXX922, 320XXXX399, 320XXXX930 e 389XXXX860. L’istante, al contrario, non produce in atti alcun contratto (in quanto asseritamente oggetto di furto), ma solo: - Offerta in convergenza fisso + mobile, asseritamente prospettata da agente Wind, peraltro non datata né sottoscritta; - fattura n. 201XXXXXXXXX769 del 21/07/2018 di euro 718,73, fattura n. 201XXXXXXXXX729 del 20/09/2018 di euro 580,72, fattura n. 201XXXXXXXXX665 del 21/01/2019 di euro 790,77 e fattura n. 201XXXXXXXXX590 del 21/03/2019 di euro 375,59, asseritamente non saldate e relative anche alle numerazioni contestate; - reclamo in data 27/11/2018, riscontrato, pur genericamente, da Wind in data 03/12/2018 e successivo reclamo in data 11/12/2018, non allegato in atti e, tuttavia, riscontrato, altrettanto genericamente, da Wind in data 18/12/2018 (allegata risposta). Alla luce di tali premesse, la richiesta di addebito del solo traffico delle sim riconosciute e utilizzate non può essere accolta. Non risulta infatti assolto da parte dell’istante l’onere probatorio sul medesimo incombente, di cui all’art. 2697 c.c. (“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”), il quale assurge alla dignità di principio generale dell’ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. In particolare, rispetto alla fattispecie in esame, a quanto riportato e documentato dall’operatore egli non ha opposto alcuna valida prova di segno contrario, cui ricondurre eventuali responsabilità a quest’ultimo imputabili. E’ principio ormai consolidato quello secondo il quale, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il disservizio lamentato, non è possibile accogliere la domanda dal medesimo formulata, in quanto, in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” di tale disservizio non consente una valutazione adeguata in ordine alla possibilità o meno di accoglimento della richiesta. Del resto, deve altresì evidenziarsi la tardività del reclamo allegato, inoltrato a Wind solamente in data 27/11/2018, a fronte della ricezione in data 21/07/2018 della prima fattura asseritamente difforme, fattura che l’istante avrebbe appunto dovuto prontamente contestare (entro 90 gg. dalla data di emissione, secondo quanto previsto dall’art. 9 della Carta dei Servizi Wind in vigore nel 2018) e non già limitarsi ad omettere di pagare. Alla luce delle considerazioni svolte, i fatti così come riferiti e documentati da Wind devono dunque considerarsi confermati, pertanto si ribadisce la non accoglibilità della richiesta.

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, 18/06/2020

Firmato

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi