

DELIBERA N. 88/2020

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/148826/2019)**

Corecom Emilia Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 21/05/2020;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° giugno 2003 n 196, recante “*Codice in materia di protezione dei dati personali*”;

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 determina direttoriale n. 38/17/DTC;

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 XXX del 13/07/2019 acquisita con protocollo n. 0307848 del 13/07/2019;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 21/05/2020;

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 13/07/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 23/04/2019), quanto segue. Fin dalla stipula del contratto si sono verificati gravi problemi di copertura, con frequenti cadute della linea (mobile) durante le conversazioni. Nonostante svariate segnalazioni (codice chiamata MP62HC, MP635, ecc.), il problema non è mai stato risolto. Segnala inoltre addebiti a titolo di ricariche per servizi a sovrapprezzo mai richiesti che lo hanno costretto a cambiare operatore. Ciò premesso, l’istante chiede: 1) storno delle fatture insolute fino a chiusura contrattuale; 2) indennizzo pari ad euro 1.000 per il tempo dedicato a cercare di risolvere il problema, per la gestione del reclamo e per quanto indebitamente pagato per i motivi suddetti.

2. La posizione dell’operatore

Wind, con memoria in data 08/10/2019, eccepisce quanto segue. Con riferimento alla richiesta di “un indennizzo di euro 1000 per il tempo perso per cercare una risoluzione al problema...”, evidenzia che la stessa si configura come richiesta di risarcimento danni, come tale inammissibile in questa sede ex art. 20, commi 4 e 5, della delibera n.

203/18/CONS. Precisa poi che, a gennaio 2015, a seguito di richiesta dell'istante, venivano attivate la sim dati 388XXXX693 e due sim ricaricabili, la 346XXXX698 e la 335XXXX141, queste ultime passate ad altro gestore e rientrate in Wind in data 25/07/2017 (pdc allegato). Precisa altresì che, a far data dal 05/09/2018, l'istante riceveva una serie di contatti da parte dell'ufficio del credito (allegata schermata), ed inoltre che, in data 21/12/2018 le utenze n. 346XXXX698 e n. 335XXXX141 passavano ad altro gestore (allegata schermata). Rileva che, a seguito d'istanza presentata a codesta Autorità, veniva aperta segnalazione relativa ai servizi a sovrapprezzo, che si concludeva in data 14/03/2019 con emissione di nota di credito di euro 10,08 (allegata) e riscontro all'istante, ed inoltre che il 24/04/2019 il cliente contattava il 1928 per informazioni sulle modalità di disdetta della sim 388XXXX693, cui peraltro non seguiva richiesta di disattivazione. In merito ai lamentati "problemi di copertura", evidenzia che le pretese attoree sono da ritenersi del tutto infondate in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile, che non contiene di garantire una copertura totale. Precisa al tal riguardo che, proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sul territorio nazionale (allegato), tale documento provando dunque come l'odierna convenuta abbia regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura sul territorio nazionale. Sottolinea poi che non risulta pervenuto alcun reclamo alla data del 04/12/2018 (allegata schermata), ed inoltre come le contestazioni appaiano del tutto generiche e non suffragate da alcuna prova.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1), da intendersi riferita, alla luce della sua enunciazione da parte dell'istante in termini generali, ad entrambi i disservizi lamentati (carente copertura offerta e servizi a sovrapprezzo erroneamente attivati), può essere parzialmente accolta. Rispetto ai lamentati problemi di linea (frequenti cadute) dovuti a carente copertura, deve, innanzitutto, sottolinearsi la necessità di distinguere tra linea fissa e linea mobile, rispetto alla quale, proprio per le caratteristiche che la contraddistinguono e la differenziano dalla prima (linea fissa), è notorio come nessun operatore sia attualmente in grado di garantire una copertura totale sull'intero territorio nazionale (che dunque non può costituire oggetto di alcun obbligo contrattuale), copertura rispetto alla quale Wind risulta, comunque, avere correttamente adempiuto agli obblighi posti a suo carico (certificazione del Ministero dello Sviluppo Economico, allegata da Wind). Ciò premesso, deve in ogni caso rilevarsi, nel caso di specie, l'assoluta vaghezza dei fatti così come riportati dall'istante, sotto il profilo, in particolare, della durata dei disservizi asseritamente subiti, ed inoltre la completa assenza di prove fornite a supporto di quanto affermato e richiesto, nonché, infine, la mancanza di reclami o segnalazioni di cui vi sia prova di effettivo inoltro; tali circostanze rendono la domanda di storno delle fatture insolite in ragione dei lamentati problemi di copertura assolutamente indeterminata e priva di alcun fondamento probatorio, dunque non accoglibile. La richiesta di storno riferita a servizi a sovrapprezzo asseritamente attivati dall'operatore in assenza di espressa richiesta in tal senso da parte dell'istante può, viceversa, essere accolta, sia pure nei termini di seguito indicati. Risulta in atti missiva in data 13/03/2019, nella quale, fornendo riscontro ad una contestazione vertente sull'attivazione (asseritamente indebita) di tali servizi, inoltrata dall'istante in data

10/02/2019, Wind afferma quanto segue: "Gentile Cliente, in riferimento alla sua segnalazione del 10/02/2019 identificata con numero 1162356899, La informiamo che abbiamo analizzato e approfondito l'attivazione per il/i servizio/i da lei contestato/i, riportato/i nella tabella allegata. I log di traffico che le piattaforme tecniche WindTre hanno prodotto, dimostrano che la sottoscrizione è stata volontaria, come attestato da data ed ora di attivazione e dal testo del welcome SMS che le è stato inviato. Al fine di esaudire per il massimo possibile la sua richiesta abbiamo ritenuto di riconoscerle la somma di euro 10,08 pari all'attivazione di un solo servizio a sovrapprezzo e per massimo due addebiti ad esso relativi. Non riteniamo invece possibile accogliere la sua richiesta per altri addebiti sullo stesso servizio / sullo stesso o su altri servizi". Peraltro, deve rilevarsi come l'operatore non abbia poi fornito alcuna prova a conferma di quanto sostenuto, ovvero dell'asserita attivazione volontaria di tali servizi da parte dell'istante; i log di traffico e il welcome SMS, richiamati nella suddetta comunicazione, non risultano infatti prodotti in atti. Alla luce di un recentissimo orientamento Agcom (si veda, in particolare, determina direttoriale n. 38/17/DTC), la debenza degli importi richiesti non risulta, dunque, provata, tenuto conto, appunto, dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente in tal senso. D'altro canto, che l'istante abbia provveduto ad inoltrare reclamo mettendo così il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione è lo stesso gestore ad affermarlo ("in riferimento alla sua segnalazione del 10/02/2019 identificata con numero 1162356899..."). Ciò premesso, deve peraltro precisarsi che la disciplina in materia di tutela dei dati personali contenuta nel d.lgs. 1 giugno 2003 n 196 e la successiva interpretazione Agcom, consente il trattamento degli stessi al fine di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale. Pertanto, nel caso in oggetto, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle rientranti in tale periodo (semestre precedente al 10/02/2019, data di invio della segnalazione), rispetto alle quali Wind deve dunque provvedere allo storno di quanto richiesto all'istante a titolo di costi riferiti a servizi a sovrapprezzo, al netto della somma pari ad euro 10,08, già corrisposta. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. In particolare: - la richiesta di indennizzo per il tempo dedicato alla risoluzione delle lamentate problematiche non può essere accolta, trattandosi, nella sostanza, di richiesta di risarcimento danni, rispetto alla quale questo Corecom non ha alcun potere di cognizione; - la richiesta di indennizzo per la gestione del reclamo non può essere accolta, non risultando in atti alcun reclamo cui l'operatore non risulti avere fornito riscontro; - la richiesta di indennizzo per quanto indebitamente pagato non può essere accolta, stante l'evidente genericità della stessa, nonché l'assoluta assenza di qualsivoglia prova fornita al riguardo.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre è tenuto allo storno di quanto richiesto all'istante a titolo di costi riferiti a servizi a sovrapprezzo, relativamente all'arco temporale rappresentato dal

semestre precedente al 10/02/2019, data di invio del reclamo, al netto della somma pari ad euro 10,08, già corrisposta.

3. Wind Tre è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 21/05/2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi