

DELIBERA N. 200/2020

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/277350/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del -Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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. 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. 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*”;

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 12/05/2020 acquisita con protocollo n. 0202835 del 12/05/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito del verbale di mancata conciliazione del 23.03.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 12.05.2020. Lamenta la doppia fatturazione relativa a due numeri fissi a decorrere dal 7.4.2018 quando, presso un Dealer Wind di Modena aveva chiesto l'attivazione di un contratto business, collegato al proprio codice fiscale e relativo al n. 059XXXX597, firmando nel contempo un modulo di disattivazione del precedente contratto affari, collegato alla partita iva e relativo al n. 059XXXX656. Il modulo doveva essere inviato dal Dealer direttamente a Wind. L'utente riporta che a settembre 2019, notata la fatturazione di entrambe le linee, tornava presso il Dealer Wind di Modena ove scopriva che tale modulo non era mai stato inviato né vi era traccia nell'archivio. L'utente ha quindi sospeso gli addebiti bancari di pagamento diretto delle fatture e afferma di non avere quindi saldato solo l'ultima fattura n. W2007585959 di euro 41,35. L'istante chiede: a) rimborso delle fatture saldate a partire dal 7.04.2018, per un totale di euro 876,26, b) conferma scritta di avvenuta disdetta del contratto relativo al n. 059XXXX656 e di ogni altro servizio ad esso correlato, c) conferma di sospensione degli addebiti dal 12.12.2019. L'istante quantifica rimborsi e indennizzi in totali euro 876,26.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva del 5.08.2020 afferma di non avere mai ricevuto alcuna richiesta di disattivazione prima del 12.12.2019; richiesta poi tempestivamente lavorata effettuando la disattivazione dell'utenza in data 12.01.2020. L'operatore conferma che tutte le fatture, ad eccezione dell'ultima, sono state saldate e ciò avvalorata la tesi che l'utente fosse consapevole dei due contratti in essere. Il gestore afferma inoltre di non avere mai ricevuto richiesta di trasloco della linea da profilo affari a profilo business. Il gestore ritiene quindi che l'utente abbia nel corso del tempo dimostrato un certo disinteresse per la vicenda e che quindi, nel caso in cui qualche inadempimento fosse a lui imputabile, dovrebbe anche essere riconosciuto il concorso dell'utente. L'operatore chiede il rigetto delle domande di parte istante in quanto non provate e motivate. In subordine la compensazione tra le relative poste debito/credito.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non trovano accoglimento come di seguito precisato. Preliminarmente occorre specificare che l'utente nella propria descrizione dei fatti non fa alcun riferimento a reclami o segnalazioni o contestazioni inviati dal 7.04.2018 sino al deposito dell'istanza di conciliazione. In atti non vi è copia di reclami, così come non vi è copia del modulo di disdetta che doveva essere stato inviato dal Dealer Wind di Modena. Al contrario è il gestore telefonico a dare atto, pur senza depositare apposita documentazione, che è presente di una richiesta di disattivazione ricevuta il 12.12.2019 a cui è seguita l'effettiva disattivazione in data 12.01.2020. Come ormai consolidato dalla costante orientamento dell'Autorità in materia, "[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (si vedano, inter alia, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 143/17/CIR). Il reclamo pertanto è condizione necessaria per l'accoglimento della domanda dell'istante, anche perché volto a mettere a conoscenza l'operatore di un disservizio patito dall'istante.

La domanda a) di rimborso delle fatture saldate dal 7.04.2018, per un totale di euro 876,26, non può essere accolta. Oltre a quanto già detto in relazione all'assenza di reclamo, si rileva che le fatture contestate non sono state depositate e pertanto non è possibile verificare le pretese dell'utente ed effettuare gli opportuni calcoli.

Le domande b) di conferma scritta di avvenuta disdetta del contratto relativo al n. 059XXXX656 e di ogni altro servizio ad esso correlato e c) di conferma di sospensione degli addebiti dal 12.12.2019 non possono essere accolte. Invero l'istante non produce copia del modulo di disdetta e pertanto non è verificato che la stessa sia stata effettivamente richiesta. In questo, viene in soccorso quanto dichiarato dall'operatore nella propria memoria difensiva, ossia l'avvenuta disattivazione dell'utenza 059XXXX656 in data 12.01.2020. Tale circostanza è confermata anche dal fatto che la fattura n. W2007585959 di euro 41,35 (l'unica depositata e l'unica non saldata) comprende i soli costi di cessazione del servizio e indica già la conclusione del periodo di fatturazione al 12.01.2020. Sul punto non vi è stata controdeduzione da parte dell'istante e pertanto la circostanza deve ritenersi verificata. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. 1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società 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, 22.12.2020

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi