

DECRETO DC/110/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Gentile G. / Wind Tre
(GU14/4370/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle

comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di Gentile G. del 03/08/2018 acquisita con protocollo N. 0071051 del 03/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha lamentato nei confronti di Wind l'addebito della maxi rata e perdita credito bonus di 200€ Ha richiesto Euro 200 e l'annullamento della maxi rata e indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre XXX (di seguito, per semplicità, Wind Tre) ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità e/o improcedibilità complessiva della presente istanza di definizione per genericità ed assenza di oneri probatori – pur a carico della parte istante; a riguardo si è comunque già pronunciata l'Autorità con le delibere 159 e 161 CIR del 2015, 28, 52 e 68 CIR del 2016 nonché il CoReCom Calabria Delibera n.479/2016 rigettando le relative domande. Ferme le assorbenti eccezioni in rito riteneva comunque ogni doglianza totalmente infondata. Esaminata la posizione amministrativa del codice cliente 32396270, risultava un insoluto di Euro 640,00. In data 09/05/2013 il cliente attivava l'opzione All Inclusive Big 400 sull'utenza mobile col contratto n. RTG000032198848. In data 22/07/2017 su tale contratto il sig. Gentile aderisce all'offerta Telefono Incluso. In data 13/01/2018 il cliente ha richiesto la disattivazione dell'opzione All Inclusive Big 400 con conseguente perdita dei requisiti contrattuali legati alla rateizzazione del terminale Samsung s8 e Martphone Box 1GB - L'istante è stato opportunamente erudito dal servizio clienti che in risposta alla sua PEC di reclamo ha inviato le condizioni generali di contratto dalle quali è chiaramente desumibile l'inadempimento ed i relativi costi. Ciò posto non ricorrendo alcun elemento per accogliere la richiesta del cliente, l'insoluto di € 640,00 era pertanto dovuto.

3. Motivazione della decisione

In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono ogni valutazione nel merito. L'utente si limita a lamentare che "addebito della maxi rata e perdita credito bonus di 200€". È evidente che si tratta di una descrizione dei fatti insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura del disservizio lamentato. Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare la generica rappresentazione dei fatti. Si assiste, infatti, nel caso de qua al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore (alcuna fattura è stata prodotta a supporto di quanto dedotto). Stante dunque l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un qualsivoglia indennizzo a titolo di "disservizio". Anche a tutto voler concedere, esaminando gli atti depositati al fascicolo conciliativo, si deve desumere, non senza difficoltà interpretative, che l'utente avesse disdetto il piano tariffario in vigore al termine della tariffa in promozione e avesse aderito a nuova offerta, nella convinzione che il vantaggio relativo alla rateizzazione del telefono acquistato con la precedente offerta, si conservasse per il solo fatto di averne attivata una nuova. Sono in atti reclami al proposito senza prove di invio/ricevuta al gestore e parzialmente illeggibili, oltre ad una risposta del gestore depositata da parte istante, anch'essa pressoché illeggibile; reclami inviati presumibilmente dopo l'evento dell'addebito in unica soluzione delle rate residue del telefono di cui non si conoscono i dettagli come data di addebito entità e fattura di riferimento. Inoltre il gestore ha depositato le schermate del servizio clienti a supporto della gestione dei reclami dell'utente. E' evidente che anche in tale più ampia

disamina, mancano gli elementi essenziali di valutazione del merito, oltre alla constatazione di una qualche forma di gestione dei reclami del cliente nel periodo, da parte del gestore stesso . Infine, per quanto concerne le spese di procedura, dato il comportamento delle parti e le risultanze probatorie, appare equo compensarle.

DECRETA

Articolo 1

Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. G. Gentile nei confronti di Wind Tre XXX con compensazione delle spese di procedura

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.

Roma, 31/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO