

DELIBERA N. 139/2019

**XXX / WIND TRE
(GU14/20210/2018)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 25/07/2019;

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 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 20/09/2018;

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 20/09/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 24/07/2018), quanto segue. Ad aprile 2017 sottoscriveva un contratto con H3G, con n. 6 UNLIMITED PLUS al costo di 30 € al mese, che doveva includere sim voce e sim dati. Fin da subito, tuttavia, i canoni non erano quelli stabiliti da contratto e nonostante le varie segnalazioni anche per mail, il problema non veniva risolto. Inoltre, tramite pec, veniva chiesta più volte la disattivazione del servizio "INTERNET SOTTO RETE TRE", che invece continuava ad essere fatturato, facendo lievitare le bollette del doppio rispetto il costo pattuito. A causa di tutte queste spese non giustificate veniva chiesto di passare da carta di credito a rid bancario, il ché avveniva dopo oltre sei mesi; venivano peraltro staccate le linee prima della scadenza delle fatture. Per tutti questi motivi era costretto a cambiare operatore. Infine, ancora oggi, e nonostante l'avvenuto cambio di operatore, continua a ricevere fatture per l'utenza n. XXXXXXX098.

Tutto ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) Il rimborso di tutti i costi per "INTERNET SOTTO RETE TRE"; 2) Lo storno di tutte le fatture insolute; 3) La cessazione del n. XXXXXXX098 e lo storno di tutte le fatture emesse con tale numerazione e ancora da emettere; 4) La chiusura totale del contratto; 5) Il rimborso dei costi per recesso anticipato di tutti i numeri; 6) € 1.000 a fronte dei danni subiti per interruzione del servizio e gestione fatturazioni errate; 7) Il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 19.12.2018, eccepisce quanto segue. Evidenzia, innanzitutto, di avere tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto, nonché di avere sempre fornito puntuale assistenza in merito alle variazioni e attivazioni-disattivazioni dei servizi. Eccepisce, poi, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza, limitatamente alla domanda di ristoro dei danni subiti, in quanto non demandabili all'Autorità adita per espressa previsione normativa. Rileva, inoltre, l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni e richieste avanzate, in assenza, tra l'altro, di qualsiasi prova fornita al riguardo. Precisa, altresì, da quanto emerge da un esame delle notule contabili, come non siano ravvisabili attivazioni di servizi a valore aggiunto "Premium" nel corso di vita delle sim voce e dati, ma unicamente addebiti extra soglia dati. Il profilo tariffario prescelto prevedeva, infatti, un piano a soglie, in quanto, a fronte del versamento di un canone mensile, l'utente poteva fruire di una soglia di traffico dati sotto rete "3". Tutto il traffico generato oltre le soglie contrattualmente stabilite e per servizi non compresi nel plafond era oggetto, pertanto, di specifica ed autonoma tariffazione secondo i costi previsti dai piani tariffari prescelti; lo stesso servizio che l'istante contesta non esser stato disattivato ("Internet sotto rete 3")

era relativo all'utilizzo extra soglia dati previsto dal piano tariffario sottoscritto. Proprio per questo, Wind ritiene come la controparte non possa oggi dolersi della tariffazione subita, tenuto conto che è stata essa stessa, in sede di sottoscrizione del contratto, a domandare al Gestore di attivare sulle numerazioni oggetto di contestazione i piani tariffari in questione, caratterizzati dalla possibilità di fruire del traffico a consumo, entro ed oltre le predette soglie contrattuali. Con specifico riguardo al traffico dati, Wind aggiunge, inoltre, come l'ultimo comma dell'art. 3 della Delibera 326/10/CONS abbia sancito, quale soglia unica per tutti gli utenti business (come nel caso di specie), l'importo di € 150,00 al mese come limite massimo di consumo per il traffico dati, fatta salva l'ipotesi in cui l'utente abbia comunicato al Gestore la volontà di fissare un diverso limite quale soglia di blocco del traffico prodotto dalle proprie sim e come, dunque, si sia, correttamente, mantenuto la soglia preimpostata ad € 150,00/mese, non avendo l'istante mai optato per una diversa soglia di "sicurezza" del traffico dati per le numerazioni oggetto di contestazioni. Wind precisa, altresì, come in ogni caso il cliente abbia sempre la possibilità di monitorare l'extra soglia, ponendo l'art. 4 della Carta Servizi ("Trasparenza dei prezzi") a disposizione della Clientela diversi strumenti attraverso i quali consentire il controllo, in tempo reale ed in ogni momento, del livello di spesa raggiunto. Rispetto, poi, alla richiesta di variazione del metodo di pagamento in addebito su conto corrente, Wind afferma di avere ricevuto pec in data 05.05.2017 e di avere prontamente provveduto, unicamente tuttavia rispetto alle linee voce e non anche rispetto alle schede dati, in quanto legate ad una vendita a rate (dei router) con vincolo 30 mesi, come riportato all'art. 15 del Regolamento Generale di contratto sottoscritto. Nella memoria, si rappresenta infine che l'istante non ha mai chiesto la disdetta della linea XXXXXX098, né tramite raccomandata, né tramite mail certificata PEC, né tramite registrazione del Vocal Order, né tanto meno, ha effettuato portabilità verso altro operatore, come invece ha effettuato per altre sim, pertanto la linea ha continuato a fatturare regolarmente. In merito alla fatturazione e alla relativa situazione amministrativa della società istante, Wind assicura di avere inoltrato diverse informative scritte (allegato print di sistema relativo ad ogni singolo invio) tramite PEC per informare della possibile sospensione del servizio e della risoluzione contrattuale (poi avvenute, come riferito dallo stesso istante). Per quanto riguarda, poi, le fatture emesse, Wind ne rivendica la legittimità rilevando come la risoluzione contrattuale anticipata abbia creato uno squilibrio cui è seguita l'applicazione dei costi di risoluzione in esse riportati e che altro non rappresentano che un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie sin lì fruite dal cliente.

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. Le richieste di cui ai punti 1), 2), 3), 4) e 5) possono essere trattate congiuntamente e non sono accoglibili. Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale onere probatorio non risulta minimamente assolto da parte dell'istante, il quale, a parte un reclamo di cui, peraltro, non fornisce neppure prova di effettivo invio a Wind, non produce alcunchè a supporto di quanto affermato e richiesto. Qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto carente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. Nel caso di specie, poi,

l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura dei disservizi asseritamente subiti, che sotto il profilo della durata degli stessi, rende le domande assolutamente indeterminate e dunque non accoglibili. Al contrario, rispetto ad ognuna di esse, l'operatore fornisce, in memoria, i chiarimenti del caso (sopra riportati) nonché adeguata documentazione (Carta Servizi, Condizioni contrattuali, copia proposta di abbonamento sottoscritta e piani tariffari, estremi fatture, print di sistema relativo ad informativa di possibile sospensione/risoluzione contrattuale, risposte varie Servizio Clienti), cui, tra l'altro, non segue alcuna replica da parte dell'istante. Per tali ragioni, si ribadisce la non accoglibilità delle richieste di cui ai punti 1)-5). La richiesta di cui al punto 6) non può essere accolta. Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò premesso, le richieste avanzate dall'istante non possono tuttavia essere accolte neppure se interpretate quali richieste d'indennizzo: nel primo caso (interruzione del servizio) per le stesse motivazioni che hanno condotto al rigetto delle richieste di cui sopra; nel secondo (gestione fatturazioni errate) poiché trattasi di fattispecie non prevista come indennizzabile ai sensi del nuovo Regolamento indennizzi. La richiesta di cui al punto 7) non può essere accolta, stante l'esito della presente controversia.

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa.

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, 25/07/2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi