

DELIBERA N. 182/2020

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/228706/2020)**

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 14/01/2020 acquisita con protocollo n. 0015998 del 14/01/2020;

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 paritetica del 16.10.2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 14.01.2020. L'istante, con formulario che rinvia ad un reclamo del 7.05.2019, lamenta che a decorrere da settembre 2018 ha cominciato a ricevere fatture riportanti importi maggiori rispetto a quanto previsto dal proprio contratto attivato nel 2017 (euro 30 al mese tutto incluso per la linea fissa con adsl e tre numeri mobili associati). L'utente, visti i disagi occorsi, cambiava quindi gestore in data 23.07.2019. L'istante richiede quindi a) lo storno delle fatture insolute, compresa quella di chiusura e b) un indennizzo per i disagi subiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva del 5.03.20 spiega che il contratto Absolute attivato su numero fisso in data 26.07.2017 prevedeva un canone di euro 19,95 per il primo anno e di euro 29,95 dal secondo anno. A causa di un disallineamento dei sistemi si era reso necessario attivare in data 21.10.2017 la Promo sconto 10 euro per un anno (e quindi fino al 21.10.2018), permettendo quindi all'utente di pagare l'importo concordato in fase di attivazione. Tale promozione prevedeva anche l'invio di un modem del valore di euro 50,00 da scontare qualora il cliente avesse mantenuto l'offerta attiva per tutta la durata prevista, ovvero 30 mesi (21.04.2020), cosa però non avvenuta visto il recesso del cliente a luglio 2019. In merito alla fatturazione delle linee mobili l'operatore precisa di avere correttamente applicato le offerte Tutto Incluso che prevedevano anche che le rate finali per l'acquisto dei terminali associati sarebbero state scontate solo se il contratto veniva mantenuto in essere per 30 mesi. L'operatore fa altresì presente che fino a maggio 2019 l'utente non aveva mai presentato alcun reclamo. Inoltre, il gestore, relativamente alle contestate modifiche unilaterali del contratto, precisa che allegata alla fattura del 24.01.2018 vi era l'informativa con cui veniva comunicata la variazione del ciclo di fatturazione e le modalità per l'utente di recedere senza l'addebito di costi. L'utente evidentemente non si avvaleva di tale facoltà.

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 domanda a) relativa allo storno delle fatture insolute, compresa quella di chiusura, non può essere accolta. Preliminarmente si deve osservare che l'istanza dell'utente rimanda per la descrizione dei fatti ad una e-mail inviata il 7.05.2019 (a cui l'operatore dava riscontro in data 21.05.2019). Tale e-mail, e di conseguenza anche l'istanza GU14, risulta molto scarna nella descrizione dei fatti e priva dell'indicazione dei numeri mobili coinvolti. Allegate all'istanza sono presenti una serie di fatture che comprendono più di tre linee mobili, come indicato invece nell'e-mail, e pertanto non si evince su quale di queste linee si sia presentato il disagio patito. L'istante denuncia una fatturazione più elevata del previsto chiedendo lo storno integrale delle fatture. Non è possibile comprendere l'errore di fatturazione lamentato dall'istante, per assenza di specificità relativa alla linea oggetto di fatturazione. Essendo che in fattura vi sono più linee, non sarebbe stato comunque possibile concedere lo storno integrale, che, al più poteva coinvolgere solo la linea effettivamente interessata. La domanda b) di indennizzo per i disagi subiti non può essere accolta. La domanda è vaga e generica, ma soprattutto non supportata da alcun reclamo rivolto nei confronti dell'operatore. Sul punto si ricorda la costante giurisprudenza AGCOM: "a tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "non 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). Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. 1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X 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

F.to
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi