

**DELIBERA N. 22/2020
XXX / WIND TRE (GU14/120369/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 24.02.2020;

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. 203/18/CONS, 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 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 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 09/05/2019 acquisita con protocollo n. 0198821 del 09/05/2019;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 24.02.2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito del procedimento di conciliazione concluso con verbale di mancato accordo del 26.03.2019, l’istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind) quanto segue:

-che, essendo stato informato dal call-center dell’operatore che mancava solo una rata alla scadenza del vincolo contrattuale, ha pagato quest’ultima e, a marzo 2018, ha richiesto il codice MNP dell’utenza 388xxx756 verso altro operatore;

- di aver ricevuto, in data 20/05/18 una fattura, comprendente un addebito di rate residue e una rata finale; - che ha comunicato che non avrebbe pagato e che veniva bloccato il codice IMEI 359xxx734.

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:

- a) lo sblocco immediato del codice IMEI 359xxx734;
- b) lo storno delle rate residue e della rata finale;
- c) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16.10.2018;
- d) indennizzo per affermazioni non veritiere;
- e) lo storno integrale dell’insoluto;
- f) le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Wind con propria memoria difensiva ha preliminarmente ricostruito come segue la vicenda contrattuale.

In data 06/10/2016, a seguito di richiesta dell'istante, veniva attivata la numerazione 388xxx/756 e il cellulare n. 359xxx734, associato alla sim, con rateizzazione dello stesso. In data 02/03/2018 la sim veniva disattivata per effetto del passaggio verso altro operatore. In data 20/04/2018 veniva emessa la fattura n. W1807223834 (09/02/2018 – 08/04/2018) di € 547,53 comprendente oltre ai costi relativi al terminale n. 359xxx734 e alla sim 388xxx756, anche costi relativi ad altre due sim (non oggetto di questa istanza) ciascuna associata a due cellulari. Attualmente risulta un insoluto di € 563,80.

Nel merito, l'operatore ha richiesto di rigettare tutte le domande dell'istante in quanto del tutto infondate in fatto ed in diritto.

Ha eccepito che le rate residue del cellulare e la rata finale sono state addebitate sulla fattura n. W1807223834 conformemente a quanto indicato nelle condizioni di contratto sottoscritte e accettate dall'istante. Ha riportato, dunque, quanto stabilito nel contratto, per cui "... Il Cliente acquista il terminale sopra indicato da WIND Telecomunicazioni S.p.A. per un importo pari a 509,90 euro e si impegna a pagare il suddetto terminale in una rata iniziale di 149,90 euro, 30 rate di importo pari a 10,00 euro ed una rata finale di 60,00 euro...". Ha aggiunto quanto previsto dall'art. 4 dell'Allegato "Telefono incluso" delle Condizioni Generali di Contratto, per cui: "Il Cliente si impegna, fino alla data di pagamento dell'ultima rata, a: mantenere la Carta SIM Ricaricabile attiva; non recedere dall'Abbonamento..., mantenere la titolarità della Carta Sim Ricaricabile e dell'Abbonamento In caso di inadempimento a quanto sopra o in caso di mancato pagamento per due mesi consecutivi del costo di una delle offerte prepagate compatibili con l'offerta Telefono Incluso, il Cliente sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate mensili dovute, inclusa l'eventuale rata finale...". Per il successivo articolo 8: "Nel caso di mancato pagamento anche di una sola rata del prezzo del Terminale (salvo il disposto dell'art. 1525 del cod. civ.), WIND, previo apposito avviso, avrà facoltà di effettuare il blocco del codice IMEI (International Mobile Equipment Identity), laddove disponibile, del Terminale, in seguito al quale lo stesso non potrà più essere utilizzato. In ogni caso di sospensione del servizio radiomobile relativo della Carta SIM Ricaricabile o dell'Abbonamento e/o risoluzione da parte di WIND, disposto secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto relative ai servizi di telecomunicazioni WIND, verificatasi prima della scadenza del Contratto, il Cliente perderà il beneficio della dilazione di pagamento e sarà tenuto all'immediato pagamento degli importi ancora dovuti a WIND in base al Contratto..."

Wind ha, infine, dichiarato che l'Imei 359xxx734 risulta regolarmente attivo e funzionante.

3. Motivazione della decisione

Le richieste dell'istante possono non possono trovare accoglimento.

a) La richiesta di cui al punto a) di sblocco immediato del codice IMEI 359xxx734 non sarà oggetto di trattazione per cessata materia del contendere. L'operatore ha, infatti, dichiarato in memoria che il codice in questione "risulta regolarmente attivo e funzionante" e nulla risulta replicato in merito da parte istante.

b) La richiesta di cui al punto b) - storno delle rate residue e della rata finale sulla fattura ricevuta in data 20/05/18 – non può trovare accoglimento.

Si evidenzia la genericità della domanda non supportata da alcun riscontro probatorio. L'istante si è limitato, infatti, a contestare all'operatore l'addebito delle rate residue e della rata finale del terminale associato alla sim disattivata a seguito del passaggio ad altro operatore. Non risulta depositato alcun reclamo presentato a Wind né alcuna indicazione (data, nome dell'operatore, numero ticket...) in merito alle informazioni che l'istante asserisce aver ricevuto telefonicamente dall'operatore. Ciò premesso, si considera, comunque, la ricostruzione della vicenda contrattuale contenuta nella memoria di Wind, per cui la sim 388xxx756, con annesso cellulare a costo rateizzato, è stata attivata in data 06/10/2016 e disattivata in data 02.03.2018 per effetto del passaggio ad altro operatore. L'operatore ha prodotto la fattura n. 807223834 del 20.04.2018, su cui risultano, tra l'altro, addebitate n. 16 di 30 rate residue a 10 euro ciascuna + rata finale di euro 60,00 sul numero 388xxx756 per il KIT Apple iPhone. Wind eccepisce che tale addebito risulta conforme a quanto indicato nel contratto e nelle relative condizioni contrattuali sottoscritte e accettate dall'istante, come risulta depositato agli atti.

Dall'istruttoria documentale si rileva la proposta di contratto regolarmente sottoscritta dall'istante- con accettazione delle relative condizioni contrattuali -, da cui si desume chiaramente il vincolo di durata fissato a 30 mesi, l'acquisto rateizzato del terminale e l'obbligo del versamento in unica soluzione delle rate residue e della rata finale non ancora corrisposte in caso di risoluzione anticipata.

Pertanto, alla luce della chiara documentazione, considerato la migrazione ad altro operatore avvenuta prima dei trenta mesi e il consenso dell'utente all'acquisto dei terminali a rate, si ritiene di rigettare le domande dell'istante. (Si veda conforme Corecom E.R. Delibera 16/2017).

Per completezza, pare opportuno aggiungere che non sono applicabili, *ratione temporis*, al caso in esame, le "Le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" approvate da Agcom con delibera n. 487/18/CONS del 16.10.2018.

c) Le domande di indennizzo di cui ai punti c) e d) si trattano congiuntamente e non trovano accoglimento, come di seguito esposto.

Non può, anzitutto, essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16.10.2018, non risultando quest'ultimo prodotto agli atti del presente procedimento.

Non si ritiene altresì accoglibile la richiesta di indennizzo per affermazioni non veritiere. Premesso che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di procedura approvato con delibera Agcom 353/19/CONS, la pronuncia di definizione è a contenuto vincolato - prevedendosi esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore alla cessazione della condotta lesiva, al rimborso (o allo storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi, la domanda in esame non rientra tra le fattispecie indennizzabili ai sensi del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche Regolamento indennizzi” approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS.

d) La domanda di cui al punto e) di storno integrale dell’insoluto non può essere accolta per evidente genericità ed indeterminatezza della medesima.

La presente Autorità non può, infatti, sostituirsi all’istante individuando autonomamente il contenuto delle singole richieste di parte. (Si veda conforme, ex multis, Corecom E.R. Delibera 26/2017)

e) In considerazione della soccombenza della lite, non si ritiene, infine, di riconoscere le spese di procedura.

DELIBERA

Rigetta l’istanza di XXX nei confronti di 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, 24/02/2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi