

DELIBERA N. 75/2020

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/143015/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 07/05/2020;

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, del 24 aprile 2018, 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, del 12 luglio 2018, 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 01/07/2019 acquisita con protocollo n. 0286202 del 01/07/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 07/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 01/07/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 03/06/2019), quanto segue. Inviava raccomandata e pec il 28/05/2018, pec l'11/06/2018, pec il 04/09/2018 ed il 20/11/2018 con apertura di pratica il 20/11/2018, non evasa. Avanza le seguenti richieste: 1) contesta e disconosce le seguenti fatture: 1. fattura 187XXXX619 dell'08/07/2018 di euro 154,28; 2. fattura 187XXXX695 dell'08/08/2018 di euro 142,08; 3. fattura 187XXXX289 dell'08/09/2018 di euro 154,28; 4. fattura 187XXXX655 dell'08/10/2018 di euro 154,28. Ciò in quanto con comunicazioni formali del 28/05/2018, dell'11/06/2018 e del 04/09/2018 veniva richiesta la disattivazione delle utenze indicate nelle suddette fatture per servizi non resi da Wind e non usufruiti dall'istante, oltre che non richiesti, in considerazione della richiesta di disattivazione con effetto dall'11/07/2018. Per quanto sopra, visto che le fatture di cui ai punti 1 e 4 sono già state addebitate in conto corrente da Wind, richiede il rimborso degli importi non dovuti pari ad euro 308,56 oltre ad interessi legali pari ad euro 0.18 al 04/12/2018, per un totale di euro 308,74, salvo ulteriori spese e/o danni da valutare. 2) chiede un risarcimento pari ad euro 16.000 a fronte dei seguenti fatti illeciti: 1. 09/07/2018 – sospensione traffico in uscita di nr.4 utenze aziendali intestate all'istante; 2. 04/09/2018 - sospensione traffico in uscita di nr.4 utenze aziendali intestate all'istante; 3. 27/09/2018 - sospensione traffico in uscita di nr.4 utenze aziendali intestate all'istante; 4. 03/11/2018 - sospensione traffico in uscita di nr.4 utenze aziendali intestate all'istante; 5. 19/11/2018 - sospensione traffico in uscita di nr.4 utenze aziendali intestate all'istante. Evidenzia che, ad oggi, risulta non ancora riattivata l'utenza 393XXXX727, disattivata senza alcun preavviso. Quanto sopra, sulla base della richiesta di euro 800 per ogni disservizio e per ogni utenza aziendale (5 date x 4 utenze = 20 x 800

= euro 16.000), oltre a spese ad oggi sostenute, ad ulteriore disattivazione (40+800) e ad interessi a partire dalla data di contestazione degli addebiti fino al saldo, per una quantificazione totale dei rimborsi/indennizzi richiesti pari ad euro 17.148,74.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 26.09.2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Rileva l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza in esame relativamente alla richiesta di risarcimento dei danni, non essendo la stessa demandabile, per espressa previsione normativa, a questo Corecom. Contesta la richiesta di rimborso delle spese di procedura, le quali devono essere necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, requisiti rispetto ai quali l'istante non fornisce alcuna prova. Eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nell'istanza GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, chiedendo a questo Corecom di effettuare una verifica in merito. Rileva la completa genericità della domanda, laddove l'istante non indica le utenze oggetto di contestazione, limitandosi invece, genericamente, a lamentare "sospensione traffico in uscita di nr.4 utenze aziendali intestate". Rileva altresì come sia notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. Evidenzia come l'istanza debba essere rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata, l'istante non avendo fornito alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Rispetto allo svolgimento dei fatti, precisa quanto segue: - in data 06/06/2018 perveniva raccomandata (allegata) in cui si richiedeva la cessazione dei nr 393XXXX010, 392XXXX402, 392XXXX588, 393XXXX401, 393XXXX729, 393XXXX577, 393XXXX580, ma la stessa risultava priva di documenti validi e pertanto non veniva accolta. Il cliente veniva contattato con esito positivo ed informato (allegata schermata); - in data 11/06/2018 l'istante inviava via pec una contestazione circa la mancata disattivazione delle stesse utenze: tuttavia, la richiesta di disdetta risultava priva di visura aggiornata, pertanto non gestibile; all'istante veniva inviato sms informativo da portale (allegata schermata); - in data 11/10/2018 l'istante inviava pec con richiesta di aggiornamento in fattura dei dati dell'azienda, in particolare comunicava variazione della sede legale e modifica del rappresentante legale, ma la richiesta risultava priva del documento d'identità; si invitava l'istante ad inviare doc di identità del rappresentante legale (allegata schermata); - in data 19/11/2018 l'istante inviava reclamo a mezzo pec in cui contestava le fatture 187XXXX695, 187XXXX289, 187XXXX655, 187XXXX619; il cliente veniva contattato telefonicamente e venivano fornite informazioni sia al legale che al referente, nonché inviata mail a quest'ultimo (allegata schermata); - in data 28/12/2018 il cliente chiedeva un indennizzo per sospensione sim; da controlli effettuati risultava che le fatture erano agganciate al rid bancario, tuttavia i pagamenti non avvenivano per cause imputabili all'istante; inoltre, all'istante erano state regolarmente inviate le comunicazioni di preavviso di sospensione (allegate); il cliente veniva contattato telefonicamente nonché via mail (allegata schermata); in pari data veniva presentata istanza UG presso il Corecom Emilia-Romagna. Per quanto sopra descritto e documentato, ribadisce come nessuna responsabilità possa imputarsi in capo a Wind per quanto occorso. Sottolinea l'incongruenza della richiesta di indennizzo per sospensione delle utenze, stante l'evidente contrasto con quanto contestato a Wind, ovvero la mancata disdetta delle stesse, circostanza che evidenzia un mancato interesse da parte dell'istante al loro utilizzo. Evidenzia nuovamente che le richieste inoltrate e riferite alla cessazione

delle sim non erano conformi e pertanto non gestibili, ma che l'istante è stato sempre reso edotto di ciò. Infine, a conferma della regolare e dovuta sospensione e disattivazione delle sim, richiama la disciplina di cui al Regolamento di servizio ricaricabile, pubblicato il 03/10/2016, ribadendo come Il cliente, come da documentazione allegata, abbia ricevuto sempre gli avvisi di mancato pagamento delle fatture, di sospensione e, successivamente, di disattivazione delle sim.

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 richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. L'istante contesta le fatture n. 187XXXX619 dell'08/07/2018 di euro 154,28, n. 187XXXX695 dell'08/08/2018 di euro 142,08, n. 187XXXX289 dell'08/09/2018 di euro 154,28 e n. 187XXXX655 dell'08/10/2018 di euro 154,28, in quanto relative ad utenze di cui, con comunicazioni del 28/05/2018, dell'11/06/2018 e del 04/09/2018 era già stata chiesta la disattivazione con effetto dall'11/07/2018, chiedendo, in particolare, il rimborso della prima e della quarta fra quelle indicate, in quanto già addebitate in conto corrente da Wind. Tuttavia, in atti risulta: - raccomandata di disdetta contrattuale da parte dell'istante (allegata dall'operatore), riportante la data del 28/05/2018 e ricevuta da Wind in data 01/06/2018 (allegata ricevuta), che fornisce riscontro ad essa in data 06/07/2018 (allegata schermata), evidenziando come la richiesta non possa trovare accoglimento, stante la mancanza di valido documento di riconoscimento; - schermata in data 20/06/2018 di riscontro da parte di Wind alla pec dell'istante in data 11/06/2018 (non allegata) di contestazione circa la mancata disattivazione delle utenze, nella quale si evidenzia come essa non possa essere gestita, stante l'assenza di visura aggiornata, e vada dunque ripresentata completa della documentazione richiesta; - schermata in data 15/10/2018 di riscontro da parte di Wind alla pec dell'istante in data 11/10/2018 (non allegata) di richiesta di aggiornamento dei dati aziendali relativamente, in particolare, alla sede legale (variazione) e al rappresentante legale (modifica), nella quale si evidenzia come essa risulti priva del documento d'identità del rappresentante legale e sia quindi da ripresentare; - schermata in data 04/12/2018 di riscontro da parte di Wind alla pec dell'istante in data 19/11/2018 (non allegata) di contestazione delle fatture suindicate in ragione di mancata disattivazione a far data dalla prima richiesta, nella quale si ribadisce come essa non sia stata accordata stante l'incompletezza delle richieste a tal fine inviate; - schermata in data 10/12/2018 di risposta da parte di Wind all'istante, nella quale si ribadisce come le richieste di disattivazione inviate a giugno 2018 non siano andate a buon fine in quanto prive dei documenti obbligatori e come per disattivare i numeri occorra inviare richiesta a mezzo pec con documento del referente oppure procedere con registrazione telefonica sempre con il referente; - schermata in data 02/01/2019 di riscontro da parte di Wind alla richiesta dell'istante in data 28/12/2018 (non allegata) di indennizzo per sospensione delle sim, nella quale si evidenzia come, da controlli effettuati, sia emerso che le fatture erano agganciate al rid, tuttavia il loro mancato addebito sul conto corrente era da ascrivere a cause riferibili all'istante; - copia dei solleciti di pagamento delle fatture scadute/preavvisi di sospensione, a più riprese inoltrati all'istante da parte di Wind; - fattura 187XXXX619 dell'08/07/2018 di euro 154,28, fattura 187XXXX695 dell'08/08/2018 di euro 142,08 e fattura 187XXXX289 dell'08/09/2018 di euro 154,28, allegate dall'istante. Ebbene, ciò che emerge alla luce di tale documentazione (interamente prodotta dall'operatore, ad eccezione delle fatture contestate da ultimo richiamate, allegate dall'istante), oltreché di quanto riportato da Wind in memoria, è la

correttezza dell'operato del gestore, che risulta avere prontamente segnalato all'istante, invitandolo a provvedere, le criticità, via via riscontrate, ostative all'accoglimento della richiesta di disattivazione delle utenze, che dunque non veniva condotta a termine per ragioni imputabili all'istante medesimo, il quale non risulta essersi attenuto alle indicazioni ricevute. A tale ricostruzione dei fatti, fornita dall'operatore e supportata da ampia documentazione agli atti, non segue, tra l'altro, alcuna replica da parte dell'istante, il quale non fornisce alcuna prova a supporto di una diversa rappresentazione di quanto accaduto. I fatti così come riferiti da Wind restano pertanto confermati alla luce del principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c. e, dunque, le fatture contestate risultano dovute, la disattivazione, si ribadisce, risultando non essere stata completata per cause imputabili all'istante e non già all'operatore. La richiesta di rimborso delle due fatture sopra indicate (fattura 187XXXX619 dell'08/07/2018 di euro 154,28 e fattura 187XXXX655 dell'08/10/2018 di euro 154,28) non risulta, in particolare, accoglibile anche per l'ulteriore ragione che l'istante non ha fornito alcuna prova di avvenuto pagamento, così come invece asserito, non avendo con ciò assolto all'onere probatorio sul medesimo incombente ex art. 2697 c.c.. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. Si premette, innanzitutto, che, ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 203/18/CONS, "A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile rispetto alla richiesta di risarcimento relativa all'utenza 393XXXX727, asseritamente disattivata senza alcun preavviso, la quale non risulta infatti formalizzata anche nel precedente Formulario UG, ma solo nel successivo Formulario GU14, pertanto non può essere accolta. Ciò premesso, nel merito della richiesta, deve altresì evidenziarsi che, 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 (principio del favor utentis), 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. Nondimeno, la richiesta avanzata dall'istante non può tuttavia essere accolta neppure se interpretata quale richiesta d'indennizzo per asserita illegittima sospensione del servizio. Qualora, infatti, dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il disservizio lamentato, non è possibile accogliere la domanda formulata dal medesimo. Rispetto alla fattispecie in esame, stante, in particolare, l'assenza di riferimenti dettagliati ed univoci circa le numerazioni oggetto della lamentata sospensione nonché circa la durata della stessa, l'impossibilità che ne deriva di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un (eventuale) congruo indennizzo. Inoltre, ciò che, comunque, alla

luce della documentazione prodotta in atti (richiamata in sede di trattazione della richiesta di cui al punto 1)), risulta emergere è l'avvenuta sospensione, da parte dell'operatore, dei servizi forniti in ragione di insoluti maturati per cause imputabili a parte istante, insoluti, tra l'altro, risultanti essere stati più volte segnalati da Wind, con invito a provvedere al relativo saldo onde evitare, quale inevitabile conseguenza ai sensi del Regolamento di servizio ricaricabile, la sospensione delle utenze (allegati solleciti di pagamento delle fatture scadute/preavvisi di sospensione). Anche in tal caso, alla ricostruzione dei fatti fornita dall'operatore e supportata, in egual misura, da ampia documentazione agli atti, non segue alcuna replica da parte dell'istante, il quale, nemmeno rispetto alla fattispecie in esame, fornisce prove a supporto di una diversa rappresentazione di quanto accaduto. Anche tali fatti, così come riferiti da Wind, restano pertanto confermati alla luce del principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c., ragione per la quale deve ribadirsi la non accoglibilità della richiesta di indennizzo avanzata dall'istante. In considerazione dell'esito finale della controversia, non può infine accordarsi alcun rimborso relativo a spese al riguardo asseritamente sostenute.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di 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, 07/05/2020

Firmato

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi