

DELIBERA N. 89/2020
XXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/146561/2019)

Corecom Emilia Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 21/05/2020;

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, 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 n. 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 09/07/2019 acquisita con protocollo n. 0299767 del 09/07/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione semplificata, come da verbale di mancato accordo del 14/05/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 09/07/2019.

L'istante lamenta addebito per costi di recesso/disattivazione nei confronti della società Wind Tre X, d'ora in poi Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Causa assenza di copertura nella zona di Comacchio (FE), sede della propria attività lavorativa, si vedeva costretto a passare ad altro operatore (prima della naturale scadenza del vincolo contrattuale). Pertanto, in data 06/08/2018 inviava PEC a Wind richiedendo la non applicazione dei costi per recesso anticipato in quanto unicamente dovuto alla grave inefficienza del servizio erogato.
- Ciò nonostante, Wind emetteva fattura con addebito penali.
- I problemi di copertura erano stati segnalati più volte al servizio clienti 1928, ed erano noti in tutta la zona, anzi la stessa Wind Tre aveva richiesto all'istante di installare un ripetitore fisso all'interno del camping che gestisce per potenziare il segnale praticamente assente (di cui si allega contratto), e in attesa della realizzazione

dell'impianto radio mobile, gli aveva proposto di ospitare una stazione carrata per fronteggiare fin da subito l'assenza di segnale.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: a) Storno totale dei contributi addebitati per recesso anticipato delle linee.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 780,8.

2. La posizione dell'operatore

In data 03/10/2019 l'operatore ha fatto pervenire memoria di replica in cui ha chiesto il rigetto delle domande di parte istante ed evidenziando l'assenza di reclami, salvo ricevere in data 07/08/2018 la richiesta scritta di non applicazione dei costi di disattivazione per le sim già cessate, oltre alla disattivazione dell'utenza 338XXXX140. Riscontrava tale richiesta con mail del 6 settembre 2018. Relativamente ai contestati costi successivi alla migrazione/disattivazione delle utenze mobili, precisa che gli stessi sono stati addebitati conformemente alle condizioni di contratto sottoscritte e accettate dall'utente. *“La scrivente società comunica ad ogni modo di aver già provveduto a conteggiare gli importi dovuti dall'utente e, in attuazione della Delibera 487/18, ha già emesso le dovute note di credito a titolo di storno parziale delle fatture in contestazione. Al netto dei suddetti storni la posizione debitoria ammonta a € 913.81 come da documentazione allegata in atti”.*

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante viene rigettata come nel seguito.

La documentazione agli atti rivela innanzitutto la sottoscrizione, alla data del 27/02/2018, di una proposta di contratto per i servizi Wind Tre Business per l'attivazione, in portabilità da Tim, di n. 6 utenze ricaricabili: - 333XXXX047 (listino My Share 5 Giga, Extra My Share); - 393XXXX574, 335XXXX646, 335XXXX647 (listino Smart Share Unlimited, Smart Share 20 Giga); - 331XXXX453 e - 331XXXX347 (listino Smart Share 500, Smart Share 20 Giga). Prevista, inoltre, una nuova sim con listino Only Giga. Alla data del 17/04/2018 veniva poi sottoscritta proposta di contratto per ampliamento Giga Share su pacchetto già esistente per la SIM in MNP 366XXXX518. Non risulta allegato, invece, alcun reclamo, non potendo considerarsi tale la PEC del 6 agosto 2018 con cui parte istante richiedeva, *“in relazione al passaggio ad altro operatore avvenuto in data 31/07/2018, prima della naturale scadenza del vincolo contrattuale ... la non*

applicazione dei costi per recesso anticipato in quanto il problema di copertura che ho nella zona in cui opero, già più volte comunicato al Vostro servizio clienti 1928, mi ha visto costretto ad abbandonare la Vostra compagnia telefonica. Attivate a febbraio 2018, le linee sin da subito risultavano lente nella trasmissione dei dati, circa a maggio anche la qualità delle chiamate ha cominciato a deteriorarsi fino a rendere quasi impossibile la comunicazione (disturbata, in costante caduta). Chiedo contestuale disattivazione anche della linea 388XXXX140, nel rispetto delle tempistiche delle condizioni generali di contratto ...". Orbene, "... In tema di malfunzionamento, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore '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'. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR). In ordine ai reclami telefonici, se pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art.8 della delibera Agcom n.179/03/CSP e all'art.4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP".

Tali considerazioni, che caratterizzano la delibera n. 61/2017 del Corecom Umbria, ben si attagliano al caso di specie, in cui l'assenza di evidenze oggettive, utili a riscontrare la verosimiglianza di quanto dichiarato, non consente di ritenere che il recesso esercitato dall'istante prima della naturale scadenza del vincolo contrattuale sia dovuto a giusta causa. Né pare coniugarsi con i dedotti malfunzionamenti il richiamo dell'istante alle trattative intercorse con l'operatore per l'installazione di un ripetitore sulla sua proprietà o di una stazione carrata in attesa che fosse realizzato l'impianto radiomobile. *Ad abundantiam*, si osserva come nelle suddette proposte di contratto l'istante abbia dichiarato e sottoscritto di conoscere e accettare termini, condizioni e allegati ivi indicati,

per cui non può nemmeno concludersi che non avesse conosciuto e accettato le condizioni del rapporto o che non fosse nelle condizioni di conoscerle. In ultimo, è da rilevare la produzione - da parte dell'istante - di una comunicazione (vedi PG 362550 del 27/08/2019) con cui l'operatore dichiara di aver provveduto a rimborsare *“quanto erroneamente addebitato con una nota di credito rispetto alle fatture 2018T000677784 e 2018T000865712... . Riceverà a breve un documento di riepilogo con dettaglio degli importi rettificati per ogni fattura non corretta”*. Sempre nella data del 27/08/2019 l'istante inserisce nel fascicolo documentale la seguente nota autografa: *“In data 12/08/2019 Wind invia comunicazione in relazione alle fatture contestate: emettono nota di credito per l'importo totale delle fatture (allegata in precedenza). Attendiamo ricezione della nota di credito”*. Considerato il riconteggio operato da Wind, che come dichiarato dallo stesso operatore è avvenuto sulla scorta della delibera 487/2018 *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”*, volta a fornire un orientamento agli operatori per la corretta applicazione dell'art. 1, commi 1, 3 e 3-ter del D.L. 31 gennaio 2007 e ss.mm.ii.. laddove si prevede che la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti devono essere eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta, la richiesta di parte istante di storno totale dei contributi addebitati per recesso anticipato delle linee viene rigettata.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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, 21/05/2020

Firmato

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi