

DELIBERA N. 42/2021

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/334183/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 25/03/2021;

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", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/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, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 01/10/2020 acquisita con protocollo n. 0404050 del 02/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 25/03/2021;

CONSIDERATO quanto segue

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 29/09/2020, la parte ha presentato istanza di definizione in data 01/10/2020, lamentando nei confronti della società Wind Tre X (di seguito Wind) di non avere ricevuto il rimborso richiesto, in data 18/08/2019 via pec, relativo al credito eroso con la fatturazione a 28 giorni, relativamente al periodo intercorrente dal 23 Giugno 2017 fino alla data di cessazione dell'abbonamento con Infostrada. Ciò premesso, l'istante è a richiedere:

- a) rimborso degli importi pagati;

b) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

L'utente, con memoria di replica del 20/11/2020, contesta in toto quanto eccepito dall'operatore, sostenendo che il reclamo veniva inviato all'indirizzo e-mail indicato da Wind ad agosto 2019 e che probabilmente, dopo più di un anno, la società modificava il proprio indirizzo e-mail. Per tale motivo, l'indirizzo e-mail, al momento dell'avvio della vertenza, non corrispondeva più all'attuale. Aggiunge che attivava la procedura di conciliazione, proprio perché dopo più di un mese dal reclamo non ricevevo alcuna risposta da parte di Wind e che comunque, Wind provvedeva al rimborso di euro 14,00 solamente dopo la chiusura del procedimento di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria del 18/11/2020, dichiara quanto di seguito, chiedendo il rigetto della domanda avversaria poiché infondata in fatto e in diritto. In data 15/10/2020, accreditava sul c/c dell'utente, l'importo di € 14,21 (più IVA), a titolo di rimborso per la fatturazione a 28 giorni, ovvero la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi", di cui alla Delibera n. 269/18/CONS, come da impegno assunto in fase di udienza di conciliazione. Eccepisce l'improcedibilità della presente istanza di definizione, ex art. 2, comma 3, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, laddove l'istante richiede l'importo dei cosiddetti "giorni erosi", atteso l'avvenuto rimborso, richiamando la delibera n. 12/14/CIR, secondo la quale "l'istanza di definizione afferente a una causa petendi per la quale l'operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile". Ancora, richiamando la delibera n. 12/14/CIR di Agcom che, in una fattispecie analoga, ha sancito l'improcedibilità dell'istanza GU14 ex art. 2, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, sottolinea la cessazione della materia del contendere e che nessun altro indennizzo può essere ravvisato. Aggiunge che la parte era titolare dell'utenza 051XXXX610, attiva dal 02/02/2015 al 28/11/2018 e che dal 5 Aprile 2018 le offerte si rinnovavano su base mensile. Sostiene di non avere mai ricevuto il reclamo, via pec, asserito dall'istante, segnalando che non essendo corredato della ricevuta di consegna, lo stesso è da considerarsi un "mero foglio scritto", senza alcuna valenza probatoria e che ulteriormente non può rientrare nella definizione di "reclamo", di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo la quale il reclamo è: "l'istanza con cui l'utente

si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata" (Corecom Puglia Delibera 115/2020). A riprova, evidenzia che l'indirizzo indicato nell'asserito reclamo (servizio155@pec.windtre.it) non è corretto, atteso che l'indirizzo esatto della pec ufficiale di Wind Tre, indicato nei contratti e sul sito ufficiale è: servizioclienti155@pec.windtre.it, ad oggi servizioclienti159@pec.windtre.it. Richiama quindi la delibera n. 142/16/CIR: "[...] con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta in quanto la copia del reclamo allegata all'istanza risulta inviata tramite fax ad una numerazione che non rientra tra quelle indicate da Wind nella propria Carta Servizi". Con memoria integrativa, del 19/11/2020, evidenzia la pretestuosità della vertenza e delle richieste presentate, come disciplinato dall'art. 3, comma II. 1.2., (Limiti alla proponibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione) della Delibera 276/13/CONS. Rileva che la vertenza si profila come lite temeraria posto che la materia del contendere è già cessata, atteso che nessun importo è dovuto e nessun danno è indennizzabile, in violazione del principio di correttezza e buona fede contrattuale, oltre che del principio costituzionale del giusto processo.

3. Motivazione della decisione

Le richieste sub a) e sub b) possono essere trattate congiuntamente e devono essere respinte, per i motivi di seguito indicati.

Dal verbale di mancato accordo del tentativo di conciliazione, emerge l'impegno dell'operatore a rimborsare l'importo di euro 14,21 iva esclusa, a titolo di rimborso dei giorni erosi per la fatturazione a 28 giorni, ovvero la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi", sulla base delle modalità di cui alla delibera 269/18/CONS. Dal tabulato versato in atti dal gestore, risulta, in data 15/10/2020, un accredito a favore dell'istante, pari a Euro 17,34, avente causale "Rimborso Corecom tramite bonifici file 227", che lo stesso istante ammette di avere ricevuto, a seguito dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e pertanto, l'operatore ha ottemperato all'impegno assunto nella fase di conciliazione. Nella fattispecie, quindi, atteso il comportamento operoso dell'operatore, la domanda sub a) deve ritenersi già soddisfatta e pertanto, alla luce di quanto rilevato e dell'assenza di riscontri probatori contrari, si ritiene cessata la materia del contendere, con

la conseguenza che la riferita domanda deve essere respinta. La domanda sub b) non merita accoglimento, per i motivi di seguito indicati. In primis, si rileva che l'utente versa in atti la pec di reclamo del 18/08/2019, ma non produce le ricevute di accettazione e di consegna e dunque, il predetto documento non può essere considerato prova documentale utile al riconoscimento dell'indennizzo richiesto. Di converso, l'operatore nega di aver ricevuto il predetto reclamo e a supporto, allega la carta dei servizi, dalla quale emerge che l'indirizzo indicato nell'asserito reclamo (servizio155@pec.windtre.it) non è corretto, atteso che l'indirizzo esatto della pec ufficiale Wind Tre, indicato nei contratti e sul sito ufficiale è: servizioclienti155@pec.windtre.it, ad oggi servizioclienti159@pec.windtre.it. La domanda pertanto deve essere respinta. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Respinge l'istanza del Sig. XXX nei confronti della 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, 25/03/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi