

DELIBERA N. 4/2021

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/293544/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 18/02/2021;

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*”;

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 Assemblies 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 18/06/2020 acquisita con protocollo n. 0261131 del 18/06/2020;

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

UDITA l’ illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’ istante

A seguito dell’ udienza di conciliazione del giorno 11.06.2020, l’ istante ha depositato istanza di definizione in data 18.06.2020 lamentando, nei confronti della società Wind Tre X (di seguito, Wind), di aver avuto problemi di copertura delle linee cellulari fin dalla stipula del contratto con codice cliente 52XXXX449. Espone di aver effettuato numerose chiamate al call center numero 1928, ma senza alcun esito positivo. Lamenta, altresì, che sulle fatture erano presenti somme addebitate per autoricariche e tramite l’ agente che gli aveva fatto sottoscrivere il contratto, ha chiesto al gestore il rimborso, inviando reclamo via pec. L’ operatore non ha mai risolto il problema. Richiede: a) lo storno totale di qualsiasi fattura insoluta e di qualsiasi fattura ancora da emettere riguardanti il contratto mobile fino a chiusura contrattuale senza più nulla a pretendere; b) il rimborso di euro 600,00 per quanto pagato in eccedenza e per il tempo perso.

2. La posizione dell’ operatore

L’ operatore, nella propria memoria difensiva del 31.08.2020, espone che l’ istante sottoscriveva nel 2016 un contratto All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited Premium per nove sim e un contratto Internet 10 giga per una sim, oltre ad un contratto con linee Voip per due numerazioni. Precisa che per tutte le sim l’ istante richiedeva l’ attivazione del servizio Ricarica Automatica a Soglia e che successivamente alcune utenze venivano disattivate. Rileva che l’ insoluto presente è di euro 3.346,68. L’ operatore reputa legittima l’ attivazione del servizio Ricarica Automatica a Soglia e conferma la correttezza degli importi fatturati, citando altresì le Condizioni Generali di Contratto al punto 8.4 relativamente a tale servizio. Rileva altresì che le contestazioni in merito alla fatturazione devono essere inviate entro 45 giorni dall’ emissione della fattura e rileva di non rinvenire alcun reclamo dell’ istante. Aggiunge che alcuna prova è stata fornita

dall'utente in merito al disservizio lamentato. Conclude chiedendo il rigetto delle domande avanzate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non trovano accoglimento, come di seguito precisato.

La domanda a) relativa alla richiesta di storno totale di qualsiasi fattura insoluta e di qualsiasi fattura ancora da emettere riguardanti il contratto mobile fino a chiusura contrattuale senza più nulla a pretendere, non può essere accolta. Come da costante giurisprudenza di questo Corecom la domanda non può essere formulata in modo vago e generico. L'utente non adempie all'onere probatorio su di esso incombente, in quanto non specifica le poste che dovrebbero essere stornate e le fatture contestate. Peraltro, diventa impossibile procedere allo storno di fatture non ancora emesse, senza averne valutato il contenuto. Si presume poi, in quanto l'utente non lo specifica, che lo storno venga richiesto in virtù del lamentato malfunzionamento delle sim. Come da costante giurisprudenza Agcom e Corecom, in caso di malfunzionamento l'istante è tenuto a presentare reclamo all'operatore, così da metterlo nelle condizioni di poter intervenire. Sul punto, 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). Qualora si tratti di reclamo telefonico, come apparentemente nel caso di specie, lo stesso deve avere determinate caratteristiche: “Quanto alle segnalazioni telefoniche riferite dall'istante, preme evidenziare come ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Pertanto, assenti nel caso di specie elementi idonei a consentire tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, non si può ritenere che siano stati presentati reclami in modalità telefonica” (cfr. Corecom Emilia-Romagna n. 33/20). Nella documentazione prodotta dall'istante non emergono reclami scritti né tantomeno telefonici (salvo l'indicazione del numero 1928). Pertanto, l'istante non ha dato prova di aver messo a conoscenza l'operatore del disservizio patito e la domanda non può essere accolta.

La domanda b) di rimborso di euro 600,00 per quanto pagato in eccedenza e per il tempo perso non può essere accolta. La domanda come formulata dall'istante attiene in parte al risarcimento del danno (tempo perso) che non viene riconosciuto in questa sede in forza del disposto dell'art. 20 comma 4 della delibera 353/19/CONS e in parte, si presume (perché anche in questo caso l'istante non lo specifica), alla richiesta di restituzione di euro 600,00 per le autoricariche effettuate e non può essere accolta. L'operatore ha prodotto entrambi i contratti regolarmente sottoscritti dall'istante in data 22.03.2016 e in data 12.04.2018 ed entrambi vedono spuntata la voce “autoricarica” per tutte le sim.

Inoltre, la pec di reclamo dell'istante, oltre ad essere in parte vaga nel contenuto, non è munita di ricevuta di consegna e l'operatore sostiene di non aver mai ricevuto reclami. L'istante poi non produce alcun pagamento effettuato nei confronti dell'operatore. Pertanto, anche in assenza di controdeduzioni, la domanda non può essere accolta. 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, 18.02.2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi