

DELIBERA N. 26/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / VODAFONE XXX, WIND XXX

(GU14/465686/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 20/06/2022;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/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 legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, 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 la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 14/10/2021 acquisita con protocollo n. 0XXX519 del 14/10/2021;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi presso il Corecom in data 13/10/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 14/10/2021 nei confronti delle società Vodafone XXX, d'ora in poi Vodafone, e Wind XXX, d'ora in poi Wind, lamentando quanto nel seguito descritto.

L'istante attivava telefonicamente un contratto con Wind sull'utenza 052XXXXXX8, a far data dal dicembre 2019, ricevendo, successivamente, presso la propria abitazione, un modem a pagamento di cui non aveva conoscenza.

A causa di problemi di connessione, in relazione ai quali aveva trasmesso svariate segnalazioni, migrava a Vodafone.

Wind fatturava 427,00 euro circa, comprensivi di rate residue del modem, che rimanevano insoluti.

Sorgevano poi anche problematiche con Vodafone, tuttavia la controversia con tale operatore veniva definita, in data 27/01/22, con accordo conciliativo sottoscritto in sede di udienza di discussione svoltasi presso questo Corecom.

Ciò premesso, l'istante è a richiedere a Wind:

1. Storno integrale insoluti e ritiro pratica del recupero del credito;
2. Indennizzo per malfunzionamento della linea per circa due mesi;
3. Indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 30/11/2021, evidenzia quanto segue.

In primis, rileva l'inammissibilità dell'istanza ex art. 6 delibera 353/19/Cons, sia in quanto non chiara e troppo generica, sia in relazione alla mancata presentazione di eventuali reclami in ordine all'oggetto della controversia.

Inoltre, rileva un'incongruenza rispetto a quanto lamentato e dichiarato dall'istante che, in primis, conferma di aver richiesto l'attivazione di un contratto, di aver ricevuto un modem e di aver utilizzato il servizio, ma poi dichiara di non aver sottoscritto alcun contratto.

Descrive quindi i fatti.

L'istante, in data 13/09/2019, tramite il sito FACILE.IT XXX, chiedeva l'attivazione di una LNA Fibra FTTC VULA.

Veniva inoltrato un ordine di attivazione 1-476XXXXXX854, che si completava in data 19/09/2019.

Il modem veniva consegnato in data 26/09/2019.

Precisa, inoltre che, in data 13/09/20219, inviava all'utente sms di conferma di attivazione del contratto, nel cui testo si faceva espresso riferimento alla consegna del modem (presente in memoria la schermata di sistema con testo sms), che, in data 16/09/2019, inviava email, allegando la copia del contratto e fornendo le indicazioni per recuperare l'ulteriore documentazione, quale, ad esempio, le CGC (presente in memoria schermata di sistema con testo email e copia della proposta contrattuale) e, infine, che inviava all'utente il modem, che veniva ritirato in data 26/09/2019 (presente in memoria copia della lettera di vettura firmata).

In relazione al suddetto contratto, pone in evidenza la totale assenza a sistema di contestazioni scritte e/o telefoniche ed anche il fatto che l'istante sapesse, in realtà, del costo del modem, rinvenibile nella prima fattura emessa (riportante la rata del costo dell'apparecchio) e dallo stesso saldata senza alcuna contestazione.

Rileva, infine, che in data 23/01/2020 l'utenza migrava verso altro gestore a seguito di ricezione notifica di migrazione del 08/01/2020.

Ciò premesso, precisa, quindi, che le fatture emesse risultano corrette e di competenza dell'istante in quanto il servizio erogato è stato regolarmente fruito dall'istante come da Condizioni contrattuali sottoscritte; che le stesse si riferiscono al canone e all'utilizzo della linea sino a cessazione della stessa avvenuta per migrazione il 23/01/2020; che, in merito alle rate residue del modem, devono richiamarsi gli articoli delle Condizioni generali di contratto, che prevedono che "In caso di recesso da parte del Cliente, Wind XXX addebiterà, in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso".

In riferimento all'asserito malfunzionamento dell'utenza 052XXXXXX8, evidenzia poi che nessuna segnalazione tecnica è presente a sistema e che il diritto del Cliente ad essere indennizzato sarebbe insorto solo nel caso in cui WIND non avesse eliminato il disservizio entro il quarto giorno successivo a quello di sua segnalazione (supporta tale assunto citando numerosi precedenti in tal senso di Agcom e di alcuni Corecom).

Dichiara infine che l'insoluto a carico dell'istante è pari ad euro 428,12, correttamente fatturati.

Chiede, pertanto, il rigetto delle domande proposte dall'istante in quanto del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di cui al punto 1) non è accoglibile.

L'istante asserisce che, a causa di problemi di connessione in relazione ai quali inoltrava svariate segnalazioni all'operatore (di cui, agli atti, non vi è peraltro traccia), si vedeva costretto a migrare verso Vodafone, ma che Wind fatturava circa 427,00 euro, comprensivi di canone di utilizzo della linea sino a cessazione della stessa e di rate residue del modem, che rimanevano insoluti e di cui chiede qui lo storno integrale.

Tuttavia, dell'effettivo verificarsi dei suddetti problemi di connessione, mai risolti e che lo avrebbero indotto a cessare il rapporto con Wind per inadempimento contrattuale di quest'ultimo, non fornisce alcuna prova rinvenibile a fascicolo.

Si richiama, in merito, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/ CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21).

Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, tale onere probatorio, incombente su entrambe le parti e, dunque, anche sull'istante, non risulta essere stato minimamente assolto da parte di quest'ultimo, che, si ribadisce, non ha prodotto alcunché a supporto di quanto affermato e richiesto.

Deve inoltre evidenziarsi in merito, in particolare, alla richiesta di storno dell'insoluto rispetto ai ratei fatturati relativamente al modem, ritirato dall'istante (come da documentazione fornita da Wind) e, quindi, da intendersi accettato da parte di quest'ultimo per l'attivazione del servizio richiesto, che, dall'analisi dei documenti contrattuali (proposta di abbonamento inviata all'utente con email del 16/09/2019, allegata da Wind), non emerge alcuna prova di fornitura a titolo gratuito della suddetta apparecchiatura e, pertanto, in conseguenza di ciò, di un illegittimo addebito dei connessi costi da parte del gestore (ex multis, delibera Agcom n. 54/19/CIR).

Per le ragioni suesposte, si ribadisce la non accoglibilità del richiesto storno integrale dell'insoluto.

Le richieste di cui ai punti 2) e 3), trattabili congiuntamente, non sono accoglibili.

Ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

Ebbene, agli atti (del precedente UG; da considerarsi, comunque, validamente prodotto anche in questa sede, ai sensi dell'art 18, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS) risulta unicamente copia di reclamo di Federconsumatori recante data 24/09/2020, da considerarsi, dunque, assolutamente tardivo, non solo rispetto ai lamentati disservizi (peraltro non provati, come sopra evidenziato) in merito ai quali vengono qui richiesti gli indennizzi, disservizi asseritamente verificatisi nel corso dei due mesi successivi all'attivazione del servizio, avvenuta a dicembre 2019, ma anche rispetto al

momento in cui lo stesso rapporto in essere con Wind si è concluso, una volta espletata, in data 23/01/2020, la migrazione verso Vodafone (ex multis, delibera n. 289/20/CIR).

Per tali ragioni, si ribadisce la non accoglibilità dei richiesti indennizzi.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX 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, 20/06/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi