

DELIBERA N. 19/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/512998/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 30/03/2023;

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. 358/22/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. 358/22/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 il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 29/03/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 02/03/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 29/03/2022 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, lamentando quanto segue.

Cambiava operatore in quanto non veniva attivata la fibra, poi installata da Tim.

Venivano poi attivate due sim, gratuitamente stando a quando assicurato da Wind, ed invece fatturanti costi.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) storno integrale degli insoluti presenti fino alla stipula del verbale di conciliazione, con ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese dell'operatore;

b) cessazione di tutte le posizioni in essere.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.500.

2. La posizione dell'operatore

Costituitasi con memoria del 13/05/2022, Wind chiede il rigetto di tutte le richieste proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

In via preliminare, eccepisce l'assoluta genericità della richiesta formulata dall'istante, laddove contesta sim divenute a pagamento senza specificare neppure le numerazioni interessate e chiede lo storno della posizione debitoria, senza fornire alcuna motivazione a sostegno di quanto vantato e senza nulla depositare di quanto asserito.

Evidenzia infatti che, nella totale assenza di informazioni fornite dall'istante, risulta estremamente complesso ricostruire i fatti oggetto della presente istanza, essendo gli addebiti contestati estremamente generici e non documentati.

Quanto alla ricostruzione della vicenda contrattuale, effettuata all'atto della ricezione della presente istanza, precisa quanto segue.

L'istante era titolare di alcune utenze fisse e mobili tra cui la numerazione 053XXXX275, che era stata attivata nel 2015 con accesso in ULL (allegata Proposta di contratto).

Non risulta a sistema nessuna richiesta di passaggio della numerazione fissa a Fibra.

In data 20 gennaio 2021 alcune sim migravano ad altro operatore.

In data 21 marzo 2021 veniva emesso il conto telefonico num. 202XXXXXXXX242 non saldato dall'istante, che presenta anche i contributi di attivazione delle sim migrate (allegato).

La scrivente ha già provveduto a stornare parzialmente tali contributi in ottemperanza alla Delibera 487/18/CONS, mediante l'emissione della nota di credito num. 914XXXX17 di euro 137,46 (allegata).

In data 15 aprile 2021 la numerazione 053XXXX275 migrava ad altro operatore (allegata schermata di sistema).

In data 21 maggio 2021 veniva emesso il conto telefonico num. 202XXXXXXXX394 non saldato dall'istante, che presenta anche il costo per attività di cessazione del servizio della linea 053XXXX275, pari ad euro 35,00, iva esclusa (allegato).

L'istante riceveva solleciti di pagamento, ma persisteva nella situazione di insolvenza (allegato).

I restanti contratti mobili venivano sospesi e poi cessati per morosità in data 15 luglio 2021 (allegata schermata).

In data 21 settembre 2021 veniva emesso il conto telefonico num. 202XXXXXXXXX005, comprensivo della penale per risoluzione contrattuale per inadempimento delle sim (allegato).

L'istante presenta a tutt'oggi una situazione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 1.766,73 (allegata schermata di sistema).

Per un disallineamento sistemico i canoni relativi alla sim 339XXXX785 hanno continuato a fatturare dopo la cessazione, per cui è in corso l'emissione di note di credito che verranno emesse in compensazione.

Ciò premesso, conferma che dalle verifiche sui sistemi nessuna richiesta di passaggio della rete fissa a Fibra risulta effettuata dall'istante, telefonicamente e in forma scritta, o allegata al formulario de quo: è presente la sola richiesta di migrazione ad altro operatore, andata regolarmente a buon fine.

La migrazione della rete fissa ha comportato l'addebito del costo dell'attività per la cessazione del servizio, pari a euro 35,00, così come previsto dalle Condizioni generali di contratto, approvate al momento della sottoscrizione del contratto e reperibili anche nella sezione "Trasparenza tariffaria" del sito istituzionale Wind (allegati Proposta e condizioni di contratto + Allegato B alla Delibera 96/07/CONS - Telefonia fissa).

Respinge altresì la richiesta di storno integrale delle fatture poiché l'istante non chiarisce il motivo della sua pretesa.

Le fatture sono comprensive dei canoni del servizio e dei contributi dovuti alla cessazione delle utenze, in conformità con le condizioni generali di contratto.

Anche la contestazione in merito alla presunta gratuità di due sim, che sarebbero state invece impropriamente fatturate dall'operatore, è estremamente generica.

L'istante, titolare di svariate sim, non indica neppure quali siano le numerazioni oggetto della sua contestazione e non fornisce alcuna attestazione della sostenuta gratuità delle stesse.

La richiesta avanzata è infatti del tutto astratta, con uno scarso riferimento fattuale e senza alcuna idonea prova a fondamento di quanto addotto, limitandosi l'utente ad informazioni del tutto sommarie e non comprovate.

Rileva poi che l'utente non ha prodotto agli atti nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto di Wind XXX; infatti, come previsto dalle suddette Condizioni, i reclami in merito agli importi fatturati devono essere inoltrati entro quarantacinque giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati.

Ribadisce che, nelle more della conciliazione, è stato riscontrato un disallineamento sistemico relativamente ai canoni della sim 339XXXX785, per cui si sta provvedendo alla relativa normalizzazione e all'emissione di note di credito a storno degli importi impropriamente fatturati.

Per tutti gli altri importi conferma la debenza a carico dell'istante e richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo ad essa.

Infine, in relazione alla richiesta dell'utente di cessazione di tutte le posizioni in essere, rileva che è tuttora attivo un contratto in CS relativo alla numerazione 053XXXX610, per la quale non risulta alcuna comunicazione di disdetta; pertanto, nel caso in cui l'istante volesse procedere alla relativa disattivazione dovrà inviare regolare comunicazione di cessazione nei termini e nelle modalità indicate dalle Condizioni generali di contratto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte, trattabili congiuntamente, non possono essere accolte, come di seguito precisato.

L'istante chiede lo storno integrale degli insoluti presenti con ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese dell'operatore, nonché la cessazione di tutte le posizioni in essere.

Ebbene, l'operatore, nella lunga memoria prodotta, effettua al riguardo una compiuta ed accurata ricostruzione dei fatti (supportata, tra l'altro, da ampia e pertinente documentazione prodotta, quale: contratti, fatture e note di credito), rappresentando, in particolare:

a) rispetto alla richiesta di storno:

- che l'istante era titolare di alcune utenze fisse e mobili tra cui la numerazione 053XXXX275, attivata nel 2015 (allegata Proposta di contratto);

- che non risulta a sistema nessuna richiesta di passaggio della numerazione fissa a Fibra effettuata dall'istante, telefonicamente e in forma scritta, o allegata al formulario di quo (è presente la sola richiesta di migrazione ad altro operatore, andata regolarmente a buon fine);

- che in data 20 gennaio 2021 alcune sim migravano ad altro operatore e che, pertanto, in data 21 marzo 2021 veniva emesso il conto telefonico num. 202XXXXXXXXX242 (allegato), non saldato dall'istante, riportante anche i contributi di attivazione delle sim migrate, peraltro già stornati parzialmente, in ottemperanza alla

Delibera 487/18/CONS, mediante l'emissione di nota di credito num. 914XXXX17, pari ad euro 137,46 (allegata);

- che in data 15 aprile 2021 la numerazione 053XXXX275 migrava ad altro operatore (allegata schermata di sistema) e che in data 21 maggio 2021 veniva emesso il conto telefonico num. 202XXXXXXXX394 (allegato), non saldato dall'istante, riportante anche il costo per attività di cessazione della linea, pari ad euro 35,00, iva esclusa;

- che i restanti contratti mobili venivano sospesi e poi cessati per morosità in data 15 luglio 2021 (allegata schermata di sistema) e che in data 21 settembre 2021 veniva emesso il conto telefonico num. 202XXXXXXXX005 (allegato), comprensivo della penale per risoluzione contrattuale per inadempimento delle sim;

- che per un disallineamento sistemico i canoni relativi alla sim 339XXXX785 continuavano a fatturare dopo la cessazione, per cui è in corso l'emissione di note di credito che verranno emesse in compensazione;

b) rispetto alla richiesta di cessazione di tutte le posizioni in essere:

- che è tuttora attivo un contratto in CS relativo alla numerazione 053XXXX610, per la quale non risulta alcuna comunicazione di disdetta.

L'istante, al contrario, nell'istanza depositata, nella quale i fatti e le richieste vengono rappresentati in modo del tutto generico, non si è minimamente premurato di dettagliare il quantum delle somme che qui richiede, nè di individuare le singole voci di costo controverse.

A tale carenza, neppure ha sopperito con un'adeguata produzione documentale (del tutto insussistente), omettendo, in particolare, di allegare i contratti sottoscritti e le fatture contestate, nonché l'asserita richiesta di passaggio della numerazione fissa a Fibra, oltre a copia di reclami eventualmente inoltrati per contestare i disservizi lamentati.

Si richiama, a tal riguardo, 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. 19/22).

Si osserva, infine, che l'istante nemmeno ha replicato alla memoria dell'operatore, smentendo la ricostruzione di questi, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 14XXX2/2022) precisava che "... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la

parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...”.

In base a tanto ed alla documentazione agli atti, le richieste avanzate dall'istante vengono, dunque, respinte.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di Società 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, 30/03/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi