

DELIBERA N. 8/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/489408/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 28/02/2023;

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 Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta nell'anno 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 11/01/2022 acquisita con protocollo n. 000XX50 del 11/01/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 28/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 16/12/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 11/01/2022 nei confronti della società Wind XXX, d'ora in poi Wind.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue.

In data 31/03/2020 sottoscriveva contratto con un agente, con mandato Wind Direct, che aveva prospettato un piano comprensivo di 4 linee fisse, 5 sim e due iphone al costo di 209,96 euro (iva inclusa) al mese.

Da subito, riceveva fatture per l'importo di euro 768,53 (iva inclusa) a bimestre.

Nonostante le numerosissime segnalazioni al servizio clienti, nulla è cambiato, perciò è passato ad altro operatore.

Precisa che:

- per le sim 338XXXX611, 340XXXX867, 340XXXX186, 347XXXX212, 347XXXX221 l'importo pattuito era di euro 12,99 al mese per ciascuna (oltre iva);

- per le numerazioni fisse 052XXXXX234, 052XXXXX515, 052XXXXX274, 052XXXXX807, il preventivo era di euro 25,00 al mese per ciascuna (oltre iva);

- nonostante la disdetta, in data 07/11/2020, del numero 052XXXXX274, non è stato informato della necessità di inviare una PEC, con l'effetto di averlo ancora in fattura.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto, "a parziale rimborso ai danni causati dalla fatturazione errata", storno della fattura numero 202XXXXXXXXX632 e di tutte le fatture di prossima emissione fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre alla "chiusura tombale" della posizione.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 04/03/2022, Wind chiede il rigetto delle istanze di parte attrice in quanto infondate in fatto e in diritto.

In via preliminare, eccepisce la genericità della richiesta formulata dall'istante, laddove contesta i canoni fatturati senza fornire alcuna documentazione a supporto delle sue richieste.

L'istante si limita ad allegare una fattura e ad indicare i costi che dovevano applicarsi in relazione al contratto sottoscritto, ma non fornisce documentazione a sostegno di quanto affermato.

Quanto alla ricostruzione dei fatti, precisa che in data 5 marzo 2020 l'istante sottoscriveva alcune proposte di contratto per l'attivazione dei seguenti prodotti:

- 5 sim (con numerazione 338XXXXX611, 340XXXXX867, 340XXXXX186, 347XXXXX212 e 347XXXXX221) con piano tariffario SUPER Unlimited, 2 linee fisse (052XXXXX236, 052XXXXX234) e ADSL.w50XXXX423 con piano tariffario Office PLUS (allegati);

- 2 linee fisse con numerazione 052XXXXX515 in portabilità e numerazione Wind 052XXXXX148 e ADSL.w50XXXX433 con piano tariffario Office Plus (allegato);

- 2 linee fisse aventi num. Wind 052XXXXX807 e 052XXXXX756 e una linea ADSL.w50XXXX442 con piano tariffario Office PLUS (allegato);

- 2 linee fisse, aventi num. 052XXXXX274 in portabilità e Wind num. 052XXXXX147, e una linea ADSL.w50XXXX445 con piano tariffario Office PLUS (allegato).

In data 28 maggio 2020 l'istante, mediante registrazione vocale, chiedeva l'attivazione di due terminali APPLE I-Phone 11 64Gb da associare alle sim 338XXXX611 e 340XXXX186.

Il contratto prevedeva un costo totale per ogni terminale di euro 615,00, iva esclusa, da corrispondersi in 30 rate mensili di euro 20,50, iva esclusa, e contributo di spedizione di euro 10,00 (allegato).

I contratti sono stati regolarmente fatturati e nessun reclamo risulta inoltrato in forma scritta o telefonica dall'istante in contestazione agli addebiti ricevuti.

In data 1 ottobre 2021 l'utente ha presentato istanza di conciliazione, nelle cui more Wind ha confermato che quanto fatturato è conforme a quanto sottoscritto.

Tutti i contratti sono tuttora attivi e non è presente alcuna richiesta di migrazione o cessazione inoltrata dall'istante.

Evidenzia come l'istante, che pur contesta la non conformità della fatturazione a quanto prospettato dall'agente, si limita tuttavia ad indicare che i canoni di sim e rete fissa dovevano essere rispettivamente di euro 12,99/mese/sim e di euro 25,00/mese/linea (iva esclusa), ma tale asserzione non è supportata da alcun elemento probante a sostegno del diritto vantato.

Viceversa, l'istante, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" comprese quelle relative "alla fornitura e il corrispettivo del servizio".

Come si evince dall'allegato tecnico economico in atti, il piano tariffario Office Plus Secure Web prevede un canone per linea analogica pari ad euro 10,00/mese (iva esclusa), un canone di connettività Adsl di euro 25,00/mese (iva esclusa) e un canone opzione Secure Web di euro 5,00/mese (iva esclusa) (allegato).

Tali costi sono stati correttamente fatturati nei relativi conti telefonici e, per effetto della sottoscrizione e convergenza con le sim, sono stati anche parzialmente scontati dallo Sconto Canone Office Plus ADSL BS e Office Share Plus.

In relazione alla telefonia mobile, il piano tariffario Super Unlimited prevede un canone mensile di euro 24,99, ma l'utente ha ricevuto in fase di sottoscrizione uno sconto ad hoc di euro 7,00/sim, per cui il canone fatturato è di euro 17,99, come documentato nell'allegato 2 e nelle fatture dell'istante.

I terminali hanno una rata mensile di euro 20,50, iva esclusa, per cui l'importo, iva inclusa, delle rate di due mensilità è di euro 50,02.

Le rate mensili sottoscritte per ogni terminale sono 30, ma le fatture sono bimestrali, per cui in ogni conto telefonico vengono fatturate due rate mensili per ogni telefono (per 15 bimestri).

L'utente non ha prodotto agli atti nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto di Wind XXX.

Contrariamente a quanto affermato dall'istante, le linee non risultano migrate, per cui sono tuttora regolarmente attive e fruite dall'utente e non sussiste alcun impedimento ad un eventuale passaggio ad altro operatore.

Nessuna richiesta di cessazione è stata altresì inoltrata dall'utente: la disdetta della numerazione citata dall'utente nel presente formulario non risulta né richiesta alla convenuta né in alcun modo documentata in atti.

3. Motivazione della decisione

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

L'istante lamenta l'emissione di fatture più alte rispetto all'importo di 209,96 euro (IVA inclusa) mensili, senza produrre alcuna prova documentale rispetto all'importo asseritamente concordato e comprensivo di: euro 64,95 (12,99x5 sim)+euro 100,00 (25x4 linee fisse)+2 iPhone, oltre iva 22%. = euro 201,23.

Rispetto a tale doglianza, è presente un'unica fattura (n. 2021XXXXXXXX632 del 21 luglio 2021 per il bimestre maggio-giugno 2021), mentre si rileva l'assenza di qualsivoglia contestazione a riguardo.

In base a tanto, si rammenta quel consolidato orientamento (ex multis, delibera Corecom Sicilia 114/2020) per cui in assenza di reclamo nessuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, non può, quindi, provvedere alla loro risoluzione.

Alcuna traccia, inoltre, della disdetta al Servizio Clienti, che l'istante colloca alla data del 7/11/2020 senza indicare, tuttavia, il codice identificativo che ogni call center deve ritualmente fornire.

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, 28/02/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi