

DELIBERA N. 44/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/578616/2023)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 10/07/2023;

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 13/01/2023 acquisita con protocollo n. 00XXX96 del 13/01/2023;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 10/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Wind XXX, di seguito Wind, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 13/01/2023; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 12/01/2023), quanto segue.

In autunno del 2020 stipulava contratto con Wind.

Tale contratto doveva prevedere 4 linee con centralino virtuale, 8 interni, un fax, per una spesa totale pari ad euro 99/mese, come da mail del 13/11/2020 inoltrata dall'agente commerciale e riportante l'autorizzazione alla scontistica da parte di Wind.

Venivano invece attivate una Office Maxi con 3 canali e una Super Office One con 13 interni con centralino virtuale con 6 cordless e 2 fissi mai richiesti e non utilizzati.

Interpellava varie volte il commerciale, che assicurava avrebbe sistemato le linee, tuttavia, ad oggi continua a pagare una fattura comprendente una serie di linee non richieste e non utilizzate.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) la rimodulazione del contratto, così come avrebbe dovuto essere in origine: Office Maxi 4 canali, con centralino cloud con 8 interni con 8 cordless, 1 fax e 1 call distributor light, per un totale di spesa di 99 euro/mese +IVA di legge.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3.000.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 03/03/2023, eccepisce quanto segue.

Rileva di avere attivato prodotti e servizi come da proposte di contratto sottoscritte dall'utente.

Richiama i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, i quali non risultano essere stati rispettati da controparte.

Alcuna prova è stata, infatti, fornita di alcuno dei disservizi lamentati, mentre la convenuta, come proverà più avanti, deposita documentazione da cui risulta l'inesistenza di quanto affermato dall'utente.

Evidenzia che in data 16/11/2020 parte istante sottoscriveva una proposta di contratto (151XXXXXXXX222) per la portabilità delle linee 052XXXX440, 052XXXX681 + 8 nuove linee + 2 IP-PHONE Alcatel Temporis IP150 (telefoni fissi) e 6 KIT IP2215 (cordless) con piano tariffario Office MAXI su accesso Fibra per la sede di via XXXXXX.

Richiedeva, altresì, 1 nuova sim dati con piano tariffario Internet 30 GB (deposita pdc).

Evidenzia inoltre che, in data 16/12/2020, l'istante sottoscriveva, altresì, una proposta di contratto per la sede di via XXXXX, richiedendo l'attivazione di una sim dati Internet 30 GB e di una nuova linea con numerazione Wind Tre con piano tariffario Super Office One su accesso FTTC (deposita pdc).

Evidenzia infine che, in data 04/02/2021, il cliente richiedeva l'ampliamento del contratto 151XXXXXXXX222 con 3 nuove linee Voip, 052XXXX716, 052XXXX681 e 052XXXX638 (deposita pdc).

Precisa che, in data 13 novembre 2022, era stato accordato all'utente dal commerciale Wind Tre uno sconto convergenza dell'Office Maxi come da documentazione di seguito riportata (allegata schermata).

Tuttavia, per un mero disallineamento sistemico, in data 25/10/2021 si accertava che l'utente stava pagando €129 e non €99 come concordato in sede di sottoscrizione del contratto e, come da mail autorizzativa di cui sopra, pertanto, si procedeva ad effettuare il ricalcolo e ad emettere ndc di rimborso per le fatture pregresse (deposita ndc).

Gli importi delle ultime ndc, pari ad €193,55, sono stati rimborsati, nelle more del presente procedimento, su iban intestato a parte istante.

Ribadisce che, da un'analisi delle pdc sottoscritte e depositate, si evince che il cliente ha firmato il contratto per due linee, 052XXXX440 e 052XXXX681 + 8 nuove linee + 2 Temporis IP 150 (telefoni fissi) + 6 Kit IP 2215 (cordless) + 2 Switch 8 porte + 1 SIM con PT Internet 30GB con opz internet continuity e relativa chiavetta 1 Call Distributor Light / 1 E-FAX / 8 interni premium e che, in data 04/02/2021, come indicato precedentemente, il cliente ha altresì sottoscritto l'ampliamento di 3 nuove linee Voip da configurare come interni premium.

Precisa che, ad oggi, in fattura, come da pdc sottoscritte, sono presenti i seguenti addebiti bimestrali:

€16 Canone per gli 8 indirizzi IP statici;

€30 Canone Office MAXI FIBRA 1000;

€10 Canone Secure Web;

€65,98 Canone Super Office One 200;

€50 Canone Office PLUS FWA;

€10 Office PLUS FWA Unlimited;

€4 Canone Opzione IP Statico,

e che i suddetti addebiti, sempre in fattura, godono dei seguenti sconti:

€20 per l'Office Share MAXI;

€10 per lo Sconto 100% Secure Web;

€20 per il Canone Super Office One 200;

€14 per Canone Super Office One FTTC.

Chiede sia considerato come parte istante abbia regolarmente firmato tutte le pdc qui depositate e come, nel fare ciò, abbia dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto”.

Ribadisce come, nella fattispecie in esame, siano stati attivati i prodotti riportati e sottoscritti nelle suddette e depositate pdc.

Ad abundantiam, rappresenta che eventuali domande dell’utente inerenti il disconoscimento del contratto esulano dall’ambito di competenza di codesto Comitato.

Conclude chiedendo di rigettare tutte le richieste dell’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte non può essere accolta, come di seguito precisato.

Wind evidenzia in memoria:

- che, in data 16/11/2020, l’istante sottoscriveva una prima proposta di contratto con piano tariffario Office MAXI, poi ampliata (3 nuove linee voip) in data 04/02/2021, e che, in data 16/12/2020, il medesimo istante sottoscriveva, altresì, una proposta di contratto con piano tariffario Super Office One; di tali pdc, Wind fornisce copia debitamente sottoscritta;

- che, per un mero disallineamento sistemico, in data 25/10/2021 si accertava che l’istante stava pagando €129, e non €99 come concordato in sede di sottoscrizione del contratto e come da mail autorizzativa (riprodotta in memoria), pertanto, si procedeva ad effettuare il ricalcolo e ad emettere ndc di rimborso per le fatture pregresse; di tali ndc, Wind fornisce copia;

- che, ad oggi, in fattura, come da pdc sottoscritte, sono presenti i seguenti addebiti bimestrali: €16 Canone per gli 8 indirizzi IP statici + €30 Canone Office MAXI FIBRA 1000 + €10 Canone Secure Web + €65,98 Canone Super Office One 200 + €50 Canone Office PLUS FWA + €10 Office PLUS FWA Unlimited + €4 Canone Opzione IP Statico, nonché i seguenti sconti: €20 per l’Office Share MAXI + €10 per lo Sconto 100% Secure Web + €20 per il Canone Super Office One 200 + €14 per Canone Super Office One FTTC.

L’istante, al contrario, non si è minimamente premurato di depositare agli atti alcuna documentazione (del tutto insussistente) a supporto di quanto affermato e richiesto, avendo omesso, in particolare, di allegare copia delle fatture volta a volta

ricevute e qui contestate, oltre a copia di reclami eventualmente inoltrati all'operatore per segnalare l'asserita erroneità degli importi in esse contenuti.

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).

In altri termini, qualora dalla documentazione prodotta non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibile quanto asserito dall'istante circa i disservizi lamentati (come appunto nella fattispecie in esame), non risulta possibile in questa sede accogliere le domande dal medesimo avanzate.

In assenza, infatti, di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio non consente all'adito Corecom una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto.

Si osserva, inoltre, come l'istante nemmeno abbia 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. 001XXX5/2023) 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 ...".

Alla luce di quanto riportato, la ricostruzione dei fatti fornita da Wind deve dunque intendersi confermata in base al principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., da considerarsi come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti non specificamente contestati da controparte.

Si ribadisce, pertanto, l'impossibilità di accogliere la richiesta avanzata dall'istante.

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, 10/07/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi