

ATTI 1.21.1. – 2016/3955/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 12

del 20 febbraio 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
BONECCHI	Daniele
CAVALLIN	Mario - <i>assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.)

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed in particolare il Regolamento di cui all’allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza prot. n. 2016 5302 del 24/02/2016 con cui la signora XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 24 02 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la signora XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete mobile e personale.

1. La posizione dell'istante

La signora XXX, nell'istanza di definizione, e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

«A settembre 2014 faccio una ricaricabile con un terminale abbinato (Samsung Galaxy S5) con modalità di pagamento tramite carta di credito. Pago la rata di € 199 e le rate di € 9 da dicembre 2014 a luglio 2015; Un giorno il cellulare S5 si rompe e poi mi rubano la carta di credito. In data 23/07/15 faccio la denuncia ai carabinieri per lo smarrimento della carta di credito e poi vado a fare un abbonamento al quale mi abbinano un nuovo terminale (Samsung Galaxy S6) con modalità di pagamento tramite RID ma non l'agganciano per problemi di Sepa e mi bloccano l'imei: XXX. Contatto il call-center per sporgere reclamo ufficiale. Non mi veniva comunicato il numero identificativo del reclamo e non venivano date risposte in forma scritta. In data 26/01/16 mi accorgo che mi è stato bloccato anche l'imei: XXX relativo al terminale S5. Poi faccio provvedimento d'urgenza e mi vengono sbloccati i due IMEI, ma risulta che ho un insoluto per più di € 800».

Sulla base di tutto quanto esposto la signora XXX formula le seguenti richieste:

- i. «Aggancio corretto del RID per pagamento dell'abbonamento e rate del terminale secondo le condizioni come da contratto»;
- ii. «Storno integrale dell'insoluto da quantificarsi in euro 827»;
- iii. «Corresponsione dell'indennizzo causa mancato riscontro al reclamo da quantificarsi in € 50»;
- iv. «Corresponsione del rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione, da quantificarsi in € 100».

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella memoria ritualmente depositata dopo aver descritto ed elencato (versandoli in atti) i contratti sottoscritti dall'utente, Wind evidenziava quanto segue:

- che *«in data 27/07/2015, l'istituto bancario (XXX) bloccava la carta di credito del cliente; lo stesso istituto, in data 03/08/2015, procedeva alla sostituzione della carta, a fronte della quale, dunque, sarebbe stato onere dell'utente comunicare alla scrivente il nuovo numero completo della carta di credito (da associare al metodo di pagamento prescelto)»;*
- che *«In mancanza di tale comunicazione, quindi, in data 14/08/2015, WIND modificava la modalità di pagamento verso il bollettino postale, comunicandolo all'istante mediante l'invio di un SMS al numero mobile XXX nelle date 14 e 18 agosto, il 21 settembre e il 23 ottobre 2015 come da print allegati»;*
- che *«Successivamente, in data 16/01/2016, a fronte del mancato pagamento delle fatture relative alla rate dei terminali, procedeva al blocco dei codici IMEI XXX e XXX, previo avviso di sospensione avvenuto in data 18/08/2015»;*
- che ha, quindi, sospeso il servizio ai sensi dell'art. 5.5 delle Condizioni Generali di contratto. precisando che *«Nel caso di specie l'inerzia (n.d.r. dell'utente) ravvisabile prima nel mancato*

pagamento delle fatture e dopo, nel perpetrare lo stesso sterile atteggiamento di morosità, arrivando alla sospensione del servizio, integra certamente gli estremi di un inadempimento contrattuale»;

- che l'istante aveva comunque la possibilità di saldare le fatture utilizzando i bollettini postali ma invece ha mantenuto il suo stato di insolvenza;
- che in pendenza della procedura per l'adozione di un provvedimento temporaneo (avviata dall'utente avanti al Corecom Lombardia), Wind ha provveduto allo sblocco dei codici IMEI XXX e XXX, ripristinando successivamente il regolare funzionamento degli apparati.

Alla luce di quanto sopra, l'operatore Wind formula le seguenti richieste:

- rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.
- «nella denegata ipotesi in cui il Corecom liquidasse degli indennizzi in favore dell'istante, di operare una eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, riassunte nell'allegato7, poiché Ex art. 1243 e ss., trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile».

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, le domande formulate dall'utente non possono trovare accoglimento per i motivi qui di seguito esposti.

In merito alla richiesta sub i) di «Aggancio corretto del RID per pagamento dell'abbonamento e rate del terminale secondo le condizioni come da contratto».

La richiesta dell'utente è inammissibile in quanto estranea alla competenza di questo Corecom così come definita dall'art. 19 del Regolamento di cui alla Del 173/07/CONS.

In merito alla richiesta sub ii) di storno integrale dell'insoluto.

La richiesta non è meritevole di accoglimento.

Preliminarmente si osserva che dalla documentazione in atti risulta che il contratto relativo al terminale cod. IMEI XXX mod Kit Samsung Galaxy S6 è datato 23/07/2015, al pari della denuncia di smarrimento della carta di credito n. XXX.

La signora XXX, inoltre, riferisce di avere sottoscritto l'abbonamento abbinato a nuovo terminale (Samsung Galaxy S6) dopo la denuncia ai Carabinieri. Non si spiega, quindi, perché nel contratto è stata indicata la modalità di pagamento mediante carta di credito risultante già smarrita come da denuncia del 23/07/2015, presentata alle ore 18.32.

Nessuna delle parti, inoltre, ha versato in atti le fatture insolute, ma solo una schermata riassuntiva intitolata "situazione amministrativa XXX" relativa al credito che Wind assume di vantare nei confronti dell'istante.

Tutto ciò osservato, posto che la modalità di pagamento prescelta contrattualmente era la carta di credito, come evidenziato da Wind, era onere della signora XXX comunicare al suddetto operatore Wind il nuovo numero completo della carta di credito (da associare al metodo di pagamento prescelto) oppure concordare con l'operatore una diversa modalità di pagamento.

In merito, Wind ha eccepito di avere modificato *«la modalità di pagamento verso il bollettino postale, comunicandolo all'istante mediante l'invio di un SMS al numero mobile XXX nelle date 14 e 18 agosto, 21 settembre e 23 ottobre 2015 (come da print allegati)»* e di avere proceduto solo successivamente, *«in data 16/01/2016, a fronte del mancato pagamento delle fatture relative alla rate dei terminali, (...) al blocco dei codici IMEI XXX e XXX, previo avviso di sospensione avvenuto in data 18/08/2015»*.

A sostegno di quanto dedotto, e a conferma di aver adempiuto all'obbligo del preavviso dall'art. 5 Delibera AgCom 173/07/CONS, Wind ha depositato, con la tempestiva memoria del 22/07/2016, copia della comunicazione attestante l'invio di preavviso di sospensione del servizio a seguito dell'omesso pagamento delle fatture in questione, sottolineando altresì che *«La cliente aveva comunque la possibilità di saldare le fatture utilizzando i bollettini postali ma invece ha*

mantenuto il suo stato di insolvenza». A tal fine ha prodotto screenshot delle comunicazioni con modifica delle modalità di pagamento e dei solleciti per il pagamento.

Ora, al di là del valore probatorio da assegnare ai print allegati da Wind, resta il fatto che la signora XXX non ha contestato né le affermazioni contenute nella Memoria Wind datata 22/07/2016, né i documenti ad essa allegati.

Le affermazioni di Wind, non contestate dalla signora XXX, in merito alle comunicazioni inviatele relativamente alla modifica delle modalità di pagamento in bollettini postali ed ai solleciti di pagamento, costituiscono pertanto un fatto provato ai sensi dell'art. 115 c.p.c..

L'utente, infatti, nel termine assegnatole per le memorie di replica non ha contestato, nemmeno con una generica formula di stile, la produzione documentale di Wind.

Il fatto incontestato, dunque, è che le fatture elencate da Wind nella propria memoria risultano insolute. Gli obblighi contrattuali sottoscritti dall'utente e in generale i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto imponevano al cliente di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse posto che dalle risultanze istruttorie è emerso che non era stata prevista nemmeno la modalità di pagamento con RID bancario.

La mancata contestazione della signora XXX cristallizza la situazione, determinando pertanto il rigetto della domanda in merito allo storno dell'insoluto quantificato in euro 827.

In merito alla richiesta sub iii) di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Si ritiene priva di pregio la contestazione relativa al mancato riscontro scritto al reclamo telefonico nonché la conseguente richiesta di indennizzo.

Invero, la sig. XXX si limita ad una generica affermazione circa l'effettuazione di un reclamo telefonico di cui non è indicata una data, né il codice identificativo.

Come è noto, l'art. 8 dell'All. A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che *“gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti”*. Sebbene tale disposizione preveda la possibilità di presentare un reclamo tramite il servizio clienti telefonico (call center), nel caso in esame manca l'indicazione circa la data dell'asserita segnalazione, né è compiutamente indicato il contenuto. Come è stato in più occasioni affermato anche dai Corecom delegati, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, l'arco temporale di interessamento al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare per quanto riguarda l'inadempimento relativo alla mancata risposta ai reclami, l'utente deve provare la data di invio o effettuazione dei reclami stessi all'operatore, in mancanza della cui indicazione la sua richiesta non può essere accolta (cfr., fra le molte, delibere Corecom Emilia Romagna n. 64/2015, Corecom Lazio n. 33/10 e 50/12).

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante si dispone la compensazione tra le parti delle spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX nei confronti della società Wind Tre s.p.a. (già Wind telecomunicazioni s.p.a.) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli