

Verbale n. 11

Adunanza del 26 ottobre 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno ventisei del mese di ottobre, alle ore 12:30, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

DELIBERA N. 62 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 62/2018 XXX S.r.l. / WIND TRE S.p.A. (già H3G S.p.A.)

VISTA la legge 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 legge 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO 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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/62/2018 con cui XXX S.r.l. ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A., di seguito, H3G) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 19/02/2018 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria difensiva dell'operatore;

UDITE le parti nell'udienza del 12.06.2018;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

La società istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di avere stipulato un contratto con 15 sim voce e 4 sim dati;
- di avere sempre pagato fatture con 11 sim dati in più;
- che la copertura del servizio erogato risultava inoltre insufficiente in diverse aree ospedaliere presso le quali opera come consulente;
- di avere ritenuto - in virtù anche della comunicazione di variazione delle condizioni contrattuali comunicata ad aprile 2017 e dei reclami aperti, dopo non aver ricevuto alcuna risposta sino a luglio 2017 - di cambiare gestore.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

“che i costi per recesso anticipato non vengano addebitati per tutte le sim del contratto pari ad € 637 + IVA per le 13 sim ricaricabili voce, € 1100 + IVA per le 11 sim dati, poiché come da carta servizi non avendo ricevuto risposte alle nostre richieste, e quindi non avendo avuto il servizio richiesto, il tutto dà la facoltà al cliente di recedere dal contratto senza addebiti. Inoltre richiediamo il rimborso per i canoni delle 11 internet.data.tre aggiuntive € 1089 + IVA , attivate senza averle richieste”.

L'operatore, nella memoria difensiva, preliminarmente eccepisce l'inammissibilità e/o l'improcedibilità dell'istanza di definizione, in quanto contenente richieste e circostanze nuove rispetto al prodromico tentativo di conciliazione, nonché l'ammissibilità complessiva dell'istanza perché carente di elementi essenziali, in spregio a quanto disposto dall'art. 14, comma 3, delibera 173/07/CONS.

Per mero scrupolo difensivo rileva tuttavia:

- che mai le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi;
- che tale circostanza non è mai stata oggetto di un preciso obbligo contrattuale;
- che, diversamente rispetto alla telefonia fissa, per quella mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione di contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a tre luoghi geograficamente distinti;
- che, pertanto, può soltanto essere assicurata e pubblicizzata una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai certa e totale;
- che alcuna prova è stata fornita dal ricorrente rispetto ai disservizi lamentati;
- di avere attivato 11 utenze dati Business (XXX – XXX - XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX) con piano in abbonamento dati in TRENnet.data3, Simply Business con 24 mesi di vincolo contrattuale (scadenza prevista al 04.11.2018) a fronte di sottoscrizione da parte di XXX di documentazione contrattuale che allega;
- di avere altresì attivato ulteriori 15 utenze voce (XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX) con piano tariffario Unlimited plus con usim sciolta e vincolo 24 mesi;
- che tutti detti contratti sono stati poi risolti anticipatamente rispetto ai vincoli temporali sottoscritti a seguito di port – out e/o disdetta fra ottobre e novembre 2017, senza alcuna menzione circa il presunto disconoscimento;
- che i documenti di attivazione sono regolarmente corredati di idonea documentazione e che le firme e il timbro presenti su tutte le PdA presenti a sistema coincidono;
- che non risulta comprensibile la presunzione di storno dei costi di recesso a seguito di variazioni delle condizioni di contratto, posto che la ricorrente non si è avvalsa di tale facoltà nei tempi e nei modi prescritti;

- che tutti i contratti di utenze mobili facenti capo a XXX risultano conclusi anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale sottoscritto e che l'insoluto a suo carico risulta ammontare complessivamente ad € 3.098,57 per effetto del mancato pagamento di una serie di fatture.

Sulla base di quanto esposto, l'operatore conclude perché l'Autorità voglia in rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa, nonché nel merito rigettare tutte le domande proposte dall'istante in quanto ritenute infondate in fatto ed in diritto, definendo la controversia senza ulteriori contraddittori, ex art. 1241 cc e ss operare eventuale compensazione tra le relative poste debito / credito (poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e, dunque, compensabile) e di tenere inoltre conto, nell'eventuale definizione, del comportamento delle parti e di quanto stabilito dalle Linee Guida approvate con delibera 276/13/CONS dell'11.04.2013 con riguardo alle spese di procedura.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente si osserva che la parte della richiesta volta a *“che i costi per recesso anticipato non vengano addebitati per tutte le sim del contratto pari ad € 637 + IVA per le 13 sim ricaricabili voce, € 1100 + IVA per le 11 sim dati, poiché come da carta servizi non avendo ricevuto risposte alle nostre richieste, e quindi non avendo avuto il servizio richiesto, il tutto dà la facoltà al cliente di recedere dal contratto senza addebiti”* risulta inammissibile in quanto recante domande nuove rispetto a quelle proposte nel prodromico tentativo di conciliazione.

Viceversa, per la restante parte, si ritiene che l'istanza soddisfi i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito.

In via preliminare ed assorbente del merito, si rileva che l'oggetto della controversia non risulta sufficientemente determinato, in quanto l'istanza è, di fatto, eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese.

La descrizione dei fatti, molto generica, risulta infatti carente di elementi essenziali e, come tale, insufficiente a fornire una esatta ricostruzione della vicenda contrattuale, attesa anche la mancata individuazione delle sim oggetto di contestazione nonché l'assenza di una documentazione probatoria adeguata a supportare la richiesta di rimborso *“per i canoni delle 11 internet data tre aggiuntive € 1089 + IVA, attivate senza averle richieste”*.

Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio, di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

Conseguentemente, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto del contenzioso risultante da quanto esposto e richiesto in istanza, si ritiene che non sussistano gli estremi per l'accoglimento della residuale richiesta della ricorrente e debba, pertanto, essere respinta.

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il rigetto integrale dell'istanza, compensa integralmente le spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati, il **rigetto** della domanda presentata da XXX S.r.l., in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, nei confronti di WIND TRE S.p.A. (già H3G S.p.A.), in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*.

Compensa integralmente le spese.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte