



**DELIBERA N. 49**

**X MARTINO / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/148614/2019)**

**Corecom Calabria**

**IL DIRETTORE**

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 modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di X MARTINO del 12/07/2019 acquisita con protocollo n. 0307437 del 12/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante riferisce: "Tra la vostra spett.le compagnia di telecomunicazioni ed il mio assistito intercorre un contratto di fornitura dati e voce inerente al numero come in epigrafe. Durante l'intero arco temporale del rapporto contrattuale venivano posti in essere dalla Vs spett.le società di telecomunicazioni plurimi e reiterati inadempimenti contrattuali consistiti in disservizi, modalità di fatturazione illegittima ovvero modalità di fatturazione a 28 giorni, con conseguenti addebiti di importi non pattuiti, inadempimento dell'obbligo di informazione (mancato invio dell'avviso di scadenza dell'offerta, mancato avviso inerente alla modifica delle condizioni generali di contratto praticate). Si segnala, inoltre, che quanto occorso risulta in contraddizione con gli standard previsti dalla normativa nazionale ed europea in materia di servizio pubblico. La fatturazione a giorni, infatti, è stata da Voi introdotta in violazione del contratto inizialmente adottato con il consumatore, e in particolare in violazione della Delibera AGCOM 121/17/CONS. T", e ha chiesto: " 1) restituire quanto percepito illegittimamente, quale conseguenza della modalità di fatturazione a giorni e non a multipli di mese, per il periodo a far data dalla prima fattura con cadenza a giorni e non a multipli di mese, oltre interessi legali dal dovuto sino alla data odierna, oltre interessi di mora dalla data di notifica della presente al soddisfo. Salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno derivante dall'illecita modalità di fatturazione; 2) pagare l'indennizzo previsto dalla carta dei servizi per i disservizi occorsi".

### **2. La posizione dell'operatore**

In via preliminare, la resistente eccepisce l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza, per la sua genericità: " laddove l'istante descrive plurimi e reiterati inadempimenti contrattuali... disservizi senza indicare alcun arco temporale preciso a sostegno di quanto dichiarato ovvero non contestualizzato".



Rileva, altresì, l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento.

Nel merito con riferimento alla contestazione della fatturazione a 28 giorni, ne evidenzia la pretestuosità, giacché “a fronte della sottoscrizione del relativo contratto veniva attivata, in data 15/11/2017, una sim prepagata avente numero 34736X con listino All Inclusive Unlimited . Il suddetto listino prevedeva regolare rinnovo allo scadere del trentesimo giorno. Successivamente alcuna ulteriore attivazione né variazione veniva rilevata a nome del sig. X Martino sui sistemi Wind Tre. Al contrario la suddetta utenza risulterà disattiva a far data dal 13/08/2019”. Di conseguenza, sottolinea l'assenza di qualsivoglia presunta “fatturazione a 28 giorni”, allegando, a riprova di ciò, l'elenco degli addebiti dal primo rinnovo avvenuto dal 15 dicembre 2017 in poi.

Conclude, chiedendo il rigetto dell'istanza perché non adeguatamente motivata e provata, atteso che il ricorrente non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della resistente; analogamente alcun reclamo risulta depositato ai suoi atti. Richiama, a tal proposito, la Delibera AgCom n. 70/12/CIR che, in materia di onere della prova, ha stabilito: “La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: (...)” e la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, in materia di malfunzionamento, che dispone: “Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo” ( così, conformemente, anche le Delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR;38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora).

Per tali motivi, la resistente, escludendo responsabilità contrattuale a suo carico, ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, quest'ultimo, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS ss.mm. ii., una memoria di replica, contestando - ex adverso - le argomentazioni dell'operatore.

### **3. Motivazione della decisione**

Per quanto emerso dall'istruttoria, le domande del ricorrente non possono essere accolte.

Innanzitutto, emerge l'inammissibilità della richiesta di risarcimento per l'illecita modalità di fatturazione, per effetto dell'art 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.



Nel merito, la domanda di indennizzo per i disservizi da egli lamentati è inammissibile, in quanto generica ed indeterminata. Invero, l'istante riferisce genericamente dei disservizi verificatisi "durante l'intero arco temporale del rapporto contrattuale", senza specificarne la tipologia né il periodo preciso in cui avrebbero avuto luogo. In ogni caso non allega documentazione a sostegno delle proprie ragioni. Appare evidente dunque che la domanda è priva di elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite. E' pacifico che è l'istante a dover fornire la prova, cosa che non è avvenuta nel caso de quo, per cui la domanda non può essere accolta ( cfr. Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/18). E' appena il caso di rilevare - tuttavia - la tardività delle doglianze formulate dall'istante, il quale ha reclamato soltanto nel 2019, disservizi che si sarebbero verificati sin dal momento dell'attivazione del contratto, avvenuta nel 2017. Tanto basta a escludere, comunque sia, il riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento.

Si rigetta, altresì, la domanda di rimborso delle somme addebitategli per la fatturazione a 28 giorni , stante che, secondo l'orientamento unanime dell'Autorità, per la telefonia mobile, l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172 soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018. Di conseguenza, le richieste di rimborso degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte (cfr. a tale proposito Delibera Agcom 56/20/CIR).

Per i periodi successivi, invece, per come si appalesa dall'elenco degli addebiti dal primo rinnovo in poi, allegato agli atti, la resistente ha proceduto ai necessari adeguamenti del ciclo di fatturazione; per il che il ricorrente non ha diritto ad alcun rimborso.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Martino X, nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile).
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.



3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 5 giugno 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da**

**Rosario Carnevale**

**O = Consiglio regionale della  
Calabria  
C = IT**