

DETERMINA 10 Fascicolo n. GU14/659888/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] - Wind Tre (Very Mobile)

del 20/2/2025

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Laguna;

PRESO ATTO dell’attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 31/01/2024 acquisita con protocollo n. 0030698 del 31/01/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 080/**956, rappresenta quanto segue: "La mia patrocinata mi riferisce di aver provveduto a trasmettere atto di disdetta a mezzo pec in data 24.7.2022, così come risulta da quanto in allegato. Fatto sta, che diversamente da ogni aspettativa, Codesta Società di Telecomunicazioni, non lavorava la richiesta di disdetta, continuando ad emettere in maniera illegittima le fatture oggetto della comunicazione del 31.5.2023, CHE SI DISCONOSCE IN TOTO, IN QUANTO RIGUARDANTE COSTI ILLEGITTIMI E QUINDI NON DOVUTI". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) provvedere con la massima urgenza a lavorare la richiesta di disdetta di luglio 2022; III) non reiterare richieste di pagamento delle fatture oggetto della Vs. comunicazione del 31.5.2023; IV) trasmettere a titolo di indennizzo, per i disagi patiti e patendi, presso il domicilio eletto, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente, Sig.ra ***** la somma di euro 950,00=;

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "[...] data 19/06/2023 perveniva a Wind Tre un reclamo, tramite PEC, con il quale l'istante contestava gli addebiti per la numerazione 080/**956, ribadendo che per la stessa era stata chiesta la disattivazione in data 24/07/2022. A fronte del ricevimento dello stesso, la scrivente provvedeva all'apertura di una pratica amministrativa e alle opportune verifiche. All'esito delle stesse, in data 22/06/2023, la scrivente riscontrava che, per una anomalia di sistema, l'utenza continuava a fatturare nonostante la richiesta di disdetta del 24/07/2022. Pertanto, ad anomalia sanata, si procedeva con lo storno dei costi a partire dal trentunesimo giorno dalla richiesta di disdetta fino all'effettiva cessazione sui sistemi Wind Tre, lasciando a carico dell'istante € 37,95 relativi alla fattura n. F2203684613 (All. Fattura F2203684613) di € 19,98 (di competenza dell'istante perché relativa al periodo precedente alla richiesta di disdetta del luglio 2022) e la fattura F2303452591 (All. Fattura F2303452591) di € 17,87 contenente i costi di cessazione del contratto. Venivano emesse, pertanto in data 22/06/2023 le seguenti note di credito: NDC 552300062128 per € 4,06 (All. NDC 552300062128) a storno della fattura F2206775431 (All. fattura F2206775431) NDC 552300061946 per € 19,98 (All. NDC 552300061946) a storno della fattura F2209869840 (All. fattura F2209869840). NDC 552300061947 per € 19,98 (All. NDC 552300061947) a storno della fattura F2212952008 (All. fattura F2212952008). NDC 552300062130 per € 17,98 (All. NDC 552300062130) a storno della fattura F2216067221 (All. fattura F2216067221). NDC 552300062132 per € 21,98 (All. NDC 552300062132) a storno della fattura F2219169418 (All. fattura F2219169418). NDC 552300110101 per € 13,84 (All. NDC 552300110101) a storno della fattura F2300339786 (All. fattura F2300339786). In data 21/06/2023 veniva inviato puntuale riscontro al legale dell'istante all'indirizzo avvocatibari.***@pec.it [...] Relativamente alla situazione contabile dell'istante si fa presente che la stessa presenta insoluti pari ad € 37,95 a seguito degli aggiustamenti contabili operati come sopra descritto. Avendo il Gestore già riconosciuto gli storni suddetti, su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. [...]". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Le richieste sub II) e sub III) non possono trovare accoglimento poiché risultano superate. Come dichiarato dal gestore con proprie memorie difensive, a seguito di reclamo del 19/06/2023 e delle conseguenti verifiche effettuate dallo stesso gestore, l'utenza risulta cessata e le fatture emesse successivamente alla richiesta di cessazione sono state stornate, asserzione supportata da evidenza documentale in atti (note di credito a compensazione delle fatture contestate). La richiesta sub III), "di indennizzo per disagi patiti e patendi", per quanto generica, può trovare parziale accoglimento. Si deve all'uopo ricordare che l'interpretazione delle richieste che pervengono all'esame di questo Corecom, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, deve avvenire, ogni qualvolta sia possibile, secondo il loro senso più logico e pertinente con le doglianze esposte (cfr. Par III.1.2 delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS). In applicazione di

detto principio, si ritiene agevole ricondurre la fattispecie, così come descritta, a un'ipotesi di illegittima fatturazione ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 a mente della quale: "Nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro." Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi, a carico di Wind, in favore dell'istante, la somma di € 100,00 (cento/00) per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/01/2024, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante compensazione della posizione debitoria e, per l'eventuale residuo a mezzo di assegno circolare a quest'ultima intestato, la somma di 100,00 (cento/00) euro a titolo di indennizzo ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO