

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 64/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 luglio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia [REDACTED] Wind Telecomunicazioni S.p.A.

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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";

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

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "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";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/1431/13, con la quale la società [REDACTED] ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota prot. n. VC/1659/13, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La [REDACTED] intestataria delle utenze aziendali 0432 5221164, 0432 522840, 0432 522316, 0432 602502 e 0432 612561, ha contestato a Wind la ritardata disattivazione del servizio di carrier preselection (CPS) e l'addebito di importi non dovuti fatturati successivamente alla richiesta di disattivazione.

In particolare, la ricorrente esprimeva che "in data 4.5.2011 veniva eseguito il cambio gestore telefonico e per un disguido non veniva effettuata formale disdetta del servizio da parte del nuovo gestore".

Appurata la mancata lavorazione della disdetta, reiterava, stavolta, direttamente nei confronti dell'operatore Wind, la richiesta di disattivazione della CPS riscontrando, tuttavia, anche in seguito, l'emissione di fatture.

Per tale ragione, chiedeva la "cessazione immediata del servizio..., cessazione della fatturazione, storno delle fatture fino a chiusura definitiva del contratto wind, rimborso delle fatture pagate non dovute di euro 1.258,98, nota di accredito di euro 331,31".

Si costituiva il gestore convenuto esponendo che:

"in data 14/02/2012 la scrivente riceve disdetta del cliente e il 21/02/2012 viene disattivata l'utenza [redacted] (CPS). Prima di tale data non risulta pervenuta alcuna richiesta di disattivazione contratto. In data 23/08/2012 perviene richiesta di disdetta per le numerazioni restanti:

[redacted] disattivato in data 13/09/12

[redacted] disattivato in data 13/09/12

[redacted] (primario) disattivato in data 13/09/12

[redacted] (secondario) disattivato in data 13/09/12

Che vengono quindi, come sopra specificato, cessate entro i termini regolamentari".

Quanto all'affermazione dell'utente di essere cliente Telecom da maggio del 2011, replicava che, essendo le utenze assestate sui sistemi Wind in CPS, l'utente ha sempre ricevuto, per tale ragione, la doppia fatturazione in quanto mai passato su rete Wind.

Precisava, infine, che nella fattura n. 9912038433 emessa in data 11/08/2011 (periodo 01/06/2011-31/07/2011) di euro 465,47 e nella fattura n. 9914966539 emessa in data 18/10/2011 (periodo 01/08/2011-30/09/2011) di euro 286,81 è presente traffico telefonico.

Venivano disposte integrazioni istruttorie nei confronti di Telecom Italia S.p.A. che produceva le videate Pitagora dalle quali risulta:

a) "dn [redacted] (dn esatto) - attivazione CPS tutte olo Infostrada (1055) eseguita il 28/11/00 - cessazione CPS inserita da Telecom eseguita il 29/08/11; b) "dn [redacted] (aggiuntivo [redacted] - attivazione CPS tutte olo Infostrada (1055) eseguita il 28/11/00 - cessazione CPS inserita da Telecom eseguita il 26/08/11; c) "dn [redacted] - attivazione CPS tutte olo Infostrada (1055) eseguita il 28/11/00 - cessazione CPS inserita da Telecom eseguita il 29/08/11; d) "dn [redacted] - attivazione CPS tutte olo Infostrada (1055) eseguita il 28/11/00 - cessazione CPS inserita da Telecom eseguita il 29/08/11"

II. Motivi della decisione

L'oggetto della controversia riguarda la ritardata disattivazione da parte di Wind del servizio di carrier preselection (CPS) e l'addebito di importi non dovuti fatturati successivamente alla richiesta stessa.

La domanda della ricorrente merita di essere accolta per le motivazioni e con i limiti di seguito evidenziati.

Il gestore ha evidenziato due circostanze: la prima, che non risulterebbero pervenute richieste di disattivazione in data anteriore al 14 febbraio 2012; la seconda, che la fattura n. 9912038433 emessa in data 11/08/2011 (periodo 01/06/2011-31/07/2011) di euro 465,47 e la fattura n. 9914966539 emessa in data 18/10/2011 (periodo 01/08/2011-30/09/2011) di euro 286,81, recano traffico telefonico.

Depone - ma in senso sfavorevole per Wind - la memoria istruttoria richiesta al gestore terzo non convenuto, Telecom Italia S.p.A., che ha prodotto le videate Pitagora precisando di aver processato la richiesta di cessazione CPS con Wind (richiesta sottoscritta dalla ricorrente su modulo Telecom in data 05/05/2011) per le utenze [redacted] e [redacted] sin da fine agosto 2011.

Tale affermazione non contraddice ma, all'opposto, è confermata da Wind che ha evidenziato il traffico telefonico generato dalla ricorrente addebitato nella fattura n. 9912038433 emessa in data 11/08/2011 (periodo 01/06/2011-31/07/2011) di euro 465,47 e nella fattura n. 9914966539 emessa in data 18/10/2011

(periodo 01/08/2011-30/09/2011) di euro 286,81.

Che si tratti, ad ogni buon conto, di traffico generato - in tutta evidenza, nelle more della cessazione della CPS richiesta da parte di Telecom- se ne ha conferma esaminando la fattura successiva, nr. 9919002641 emessa da Wind il 13 dicembre 2011 (periodo di fatturazione 01/10/2011-30/11/2011), che presenta addebiti di solo canone e non più di traffico telefonico. Analogamente è da dirsi con riguardo a tutte le fatture successive emesse da Wind.

Pertanto, alla luce di quanto esposto ne consegue che, avendo la società Wind perseverato nella fatturazione indebita relativa alle utenze [REDACTED] e [REDACTED] a fronte della disposta cessazione della CPS in data 27 agosto 2011, è fondata la richiesta della ricorrente a vedersi regolarizzata la propria posizione contabile amministrativa, mediante lo storno e il rimborso delle fatture emesse da Wind a far data da quella recante numero 9919002641, compresa in poi fino alla definitiva chiusura del contratto.

CONSIDERATO che la società Wind non ha dimostrato di avere correttamente gestito la posizione della ricorrente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità nel ritardo della cessazione delle utenze intestate alla ricorrente, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società Wind secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese per l'esperimento della procedura di conciliazione e della procedura di definizione;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/4653/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

1. La società Wind Telecomunicazioni, in accoglimento parziale dell'istanza formulata dalla società Pulitecnica Friulana S.r.l., è tenuta, in favore della stessa, a:

a) disporre la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa, mediante lo storno e il rimborso delle fatture emesse da Wind a far data da quella emessa con numero 9919002641 (compresa) in poi e fino alla chiusura del contratto, con la precisazione che il rimborso dovrà avvenire con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del

decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 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"*.

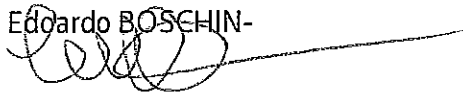
6. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -



IL PRESIDENTE

Paolo FRANZIA -

