

DELIBERA N. 160/2022/CRL/UD del 04/08/2022
G. MXXX / WINDTRE
(ISTANZA LAZIO/D/179/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 04/08/2022;

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”*;

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, approvato con Deliberazione n. 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 ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito, *“Regolamento”*;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l’istanza del Sig. G. Mxxx di cui al prot. D948 del 14.02.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche contraddistinte dai numeri 340-4xxx e 340-28xxx i) disconosce di aver mai richiesto la portabilità su utenze contraddistinte dai numeri 391xxx e 392xxx, mai attivate e richiede;

ii) il rimborso dei pagamenti delle fatture n. 1636280410 dell'08.07.2016, n. 1637829878 dell'8.09.2016, n. 1639303160 dell'8.11.2016, n. 1731202653 dell'8.01.2017, n. 1732552562 dell'8.03.2017, n. 1733853653 dell'8.05.2017, n. 1735091882 dell'8.07.2017 per un totale di € 921,00;

iii) oltre al rimborso delle spese di procedura quantificate in € 500,00 oltre IVA e CPA.

Nelle memorie di replica depositate in data 30 marzo 2018, contesta ed impugna l'eccezione preliminare svolta dalla controparte in merito all'inammissibilità della domanda di rimborso delle spese di procedura e contesta quanto dedotto nel merito dalla Wind poiché contrari allo spirito della normativa che regola il presente procedimento, in quanto le difese tecniche e riferite a rapporti interni tra la Compagnia e il rivenditore, rendono difficile, se non del tutto impossibile, all'utente poter svolgere le proprie controdeduzioni.

Ciò nonostante ribadisce di non aver mai richiesto l'attivazione delle utenze in contestazione e di essere stato informato dal rivenditore che si sarebbe trattata di una attivazione interna per permettere poi la portabilità delle proprie utenze.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo "Wind" o "Società"), nella memoria, ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità della richiesta di "riconoscimento delle spese legali pari ad € 500 + iva + cpa; a detta della Compagnia tale pretesa infatti non è demandabile, per espressa previsione normativa (dr. art. 19, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 173/07/CONS), all'Autorità adita che potrà, eventualmente in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Peraltro, adduce la Compagnia che la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita ed alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale., pertanto restando una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista, dovrebbero restare a carico dello stesso le spese di tale servizio. Nel merito parte convenuta afferma che l'Avv. Migliorati abbia accettato la portabilità interna con nuova numerazione dei suoi precedenti numeri telefonici e che tale portabilità è stata svolta direttamente dal rivenditore mediante apposito "applicativo" di portabilità interna "click to do". In base pertanto a le contestazioni svolte dall'operatore risulterebbe che l'Avv. Migliorati sarebbe stato debitore, al momento del deposito delle memorie, della somma di € 175,09.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato.

L'istante ha lamentato gli addebiti relativi a servizi relativi a utenze di cui non aveva mai chiesto l'attivazione e che a dire della Compagnia sarebbero dovute essere solo per poche ore per permettere con l'applicativo click to do, la portabilità delle utenze dell'istante su piattaforme Wind.

Essendo ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento e che nel merito, la debenza degli importi in contestazione non risulta provata, giacché la Compagnia non ha fornito documentazione atta a dimostrare la volontà dell'istante di attivazione delle utenze contestate.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i) la stessa appare già soddisfatta, in quanto a quanto affermato dalla Compagnia e, non oggetto di contestazione da parte dell'istante, le utenze risultano allo stato essere state disattivate.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), occorre precisare che, tenuto conto di quanto esposto dall'Avv. Migliorati e della mancata allegazione da parte della Compagnia di valida documentazione atta a dimostrare la conoscenza dell'istante dell'attivazione delle utenze disconosciute, si accoglie la richiesta dell'istante, e pertanto la società Wind sarà tenuta al rimborso della somma complessiva di euro 921,00, come risultante complessivamente immotivatamente e ingiustamente addebitata in relazione alle fatture n. 1636280410 dell'08.07.2016, n. 1637829878 dell'08.09.2016, n. 1639303160 dell'8.11.2016, n. 1731202653 dell'8.01.2017, n. 1732552562 dell'8.03.2017, n. 1733853653 dell'8.05.2017, n. 1735091882 dell'8.07.2017.

Preme evidenziare che le difese delle Wind, non in aderenza allo spirito della normativa che regola il presente procedimento, perché eccessivamente tecniche e riferibili a rapporti estranei all'istante, hanno impedito all'istante di controdedurre nella maniera più idonea, così in contrapposizione a quanto stabilito dall'art. 16, co 2 bis della Delibera 173/07/CONS, che stabilisce "L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica ...".

Con riferimento alla richiesta volta al rimborso delle spese di procedura, quantificate in € 500,00 oltre IVA e CPA, la stessa deve essere accolta seppur parzialmente in ossequio a quanto stabilito dall'art. 19, comma 6, dell'art. 19 citato (All. A, Delibera 173/07/CONS) che prevede: "Nel provvedimento decisorio l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere

altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità". Atteso che la Compagnia, non ha provveduto a avere un comportamento conciliativo nei confronti dell'istante e al fine di giungere ad una definizione della controversia, insistendo nelle proprie immotivate pretese di pagamento di fatture inevase, ma relative ad altre utenze, e provvedendo solo ad uno storno parziale, ma non soddisfacente, si reputa la stessa tenuta al rimborso delle spese di procedura che si liquidano in via equitativa nella somma di € 100,00 omnia, comprensiva di IVA e CPA.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza dell'avv. G. Mxxx nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e, pertanto, la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, l'importo pari ad euro 921,00 (novecento21/00), con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza;
2. la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 100,00 comprensiva di IVA e CPA a titolo di rimborso delle spese di procedura.
3. Wind Tre S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini