

DELIBERA N. 53/2024

**xxxxxxxxxxxxx/ FASTWEB SPA, WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/436337/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 07/05/2024;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

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 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; 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 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;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxxxxx del 23/06/2021 acquisita con protocollo n. 0279607 del 23/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizio di telefonia fissa rappresenta, tramite il proprio avvocato, quanto segue: "Il nostro cliente stipulava contratto Fastweb per le seguenti numerazioni 099*****90, 099*****91, 099*****20, 099*****21, 099*****22, 099*****23, 099*****24 – Codice cliente n. LA0096491. Il sig. ***** lamenta, sin dal primo momento, disservizi di linea e modifiche unilaterali del contratto che lo portavano in data 05.03.2020 a richiedere la migrazione a Wind Tre per tutte le numerazioni sopra indicate ad eccezione della linea di rete Internet connessa all'immobile sito in *****. Nonostante la corretta procedura di recesso, ad oggi, a distanza di oltre un anno, la società ***** vede ancora addebitarsi oltre alle regolari fatture WindTre anche fatture Fastweb relative al periodo in cui ogni rapporto contrattuale sarebbe dovuto venir meno mediante il prelievo automatico sul RID bancario. Attesa l'incresciosa situazione, a mezzo della Presente, richiediamo il rimborso delle somme illegittimamente prelevate e la cessazione definitiva del contratto Fastweb." In ragione di quanto sopra formula le seguenti richieste: I. Rimborso somme eccedenti pagate. II. Indennizzo danni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "In via preliminare si richiede l'estromissione di Wind Tre dal presente procedimento, poiché già nel corso della conciliazione la scrivente convenuta aveva dichiarato di essere estranea ai fatti in relazione al codice cliente n. 410673329 e l'istante aveva accettato quanto dichiarato. La scrivente convenuta eccepisce inoltre l'inammissibilità della richiesta di parte istante volta a ottenere un risarcimento di un danno economico. [...]. All'atto della ricezione della presente istanza la convenuta ha avviato le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso quanto segue. In data 05 marzo 2020 l'istante sottoscriveva una proposta di contratto Office Smart Small che prevedeva l'attivazione di alcune utenze, tra cui le numerazioni 099*****90, 099*****91, 099*****20, 099*****21, 099*****22, 099*****23, 099*****24 in portabilità da Fastweb. In data 15 maggio 2020 veniva attivata la connettività VULA.w*****11. La portabilità delle numerazioni andava a buon fine in data 29 maggio 2020. Il conto telefonico num. 2020T000602313 presenta infatti il canone relativo al VULA.w50465611 e riporta le numerazioni interessate con il relativo codice di migrazione mentre la fattura 2020T000815670 relativa al bimestre giugno – luglio 2020 riporta il canone delle relative linee. Nel presente formulario l'istante contesta a Fastweb la fatturazione di utenze migrate a Wind Tre. Ferme restando le eccezioni in rito, la scrivente convenuta conferma che la portabilità delle numerazioni interessate dal presente

procedimento è avvenuta in data 29 maggio 2020, conformemente alle tempistiche previste dalle condizioni generali di contratto. Da tale data sono stati emessi i relativi conti telefonici come da documentazione allegata, per cui nulla può essere ascritto a Wind Tre, che ha regolarmente fatturato le linee a partire dall'attivazione. Le richieste di rimborso presenti nel formulario sono state del resto mosse dall'utente nei confronti di Fastweb, a cui viene contestata l'emissione di una doppia fatturazione in presenza di migrazione delle utenze, mentre nessuna contestazione viene rivolta in merito ai conti telefonici Wind Tre. Per i suddetti motivi Wind Tre reitera la richiesta di estromissione dal procedimento in oggetto, stante l'estraneità di Wind Tre in relazione ai fatti lamentati." La società Wind Tre S.p.A., non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza. L'operatore Fastweb S.p.A., nella propria memoria difensiva, chiede in via preliminare di dichiarare l'inammissibilità di eventuali richieste difformi a quanto allegato, dedotto e richiesto all'utente con il formulario UG, nonché di dichiarare l'inammissibilità della generica richiesta di "risarcimento danni" così come meglio precisata con la memoria difensiva in data 23.06.2021 in quanto non prevista dalla Delibera n. 347/18/CONS tra le ipotesi di competenza del Corecom.[...]. Nel merito, l'operatore rappresenta che la società ***** ha a suo tempo aderito ad una proposta di abbonamento in favore di Fastweb S.p.A. con contestuale stipulazione di un contratto di fornitura di servizi di telecomunicazione di rete fissa di tipo aziendale (codice cliente: LA00964691) relativamente a varie numerazioni. In data 15.01.2021 l'utente ha segnalato un disservizio tecnico; il successivo 20.01.2021 l'utente ha inviato, tramite il suo legale, un formale reclamo; il disservizio è stato risolto con esito positivo il 27.01.2021; tuttavia, il 25.01.2021, l'utente, sempre tramite il proprio legale, ha inviato al Corecom Puglia, tramite la piattaforma conciliaweb, una prima istanza di conciliazione al fine di ottenere un indennizzo per il citato disservizio; quindi con verbale di accordo sottoscritto in data 05.03.2021 (UG/382980/2021) è stato raggiunto un accordo inter partes. Senonché, in data 12.04.2021, l'utente ha inviato a Fastweb un reclamo, sempre tramite il suo legale, relativamente alla questione della doppia numerazione Fastweb/Wind. A tal proposito, il suddetto reclamo è stato riscontrato da Fastweb con comunicazione via mail, in atti, con la quale l'utente veniva informato che, a seguito della richiesta di portabilità delle numerazioni fisse verso altro operatore, il servizio di connettività dati e le numerazioni per le quali non vi era stata richiesta di portabilità, sarebbero rimasti attivi e avrebbero continuato ad essere addebitati in fattura. Infine, con comunicazione del 16.04.2021, Fastweb, a fronte della segnalazione pervenuta a mezzo mail in data 12.04.2021, ha informato l'utente che, il contratto era regolarmente attivo e oggetto di fatturazione, in quanto la portabilità era avvenuta solo per la parte voce (come peraltro confermato dal medesimo istante nel formulario GU14 del 23.06.2021). Conseguentemente l'operatore nega la possibilità di riconoscere il rimborso delle fatture pagate dall'utente nonché alcun indennizzo. In ragione di quanto sopra esposto, Fastweb S.p.A. conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si dispone l'estromissione di WIND TRE S.p.A. dal presente procedimento, considerato che l'istante, in fase di conciliazione, come risulta da verbale UG/419074/2021 del 16.06.2021, ha accettato la dichiarazione di estraneità ai fatti da parte di Wind, e considerato, altresì, che le richieste formulate dalla parte istante, sulla base della documentazione in atti, afferiscono al rapporto contrattuale con il solo gestore Fastweb. Tanto premesso, all'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate nei confronti di Fastweb S.p.A non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) risulta generica e non adeguatamente documentata, attesa la mancata produzione di fatture nonché l'omessa puntuale indicazione di addebiti oggetto di contestazione. Fermo restando il principio del favor utentis, (per cui l'istante può limitarsi a dedurre il disservizio, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità), sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. A tal proposito, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Inoltre la stessa Autorità ha espresso altresì il principio in base al quale: “Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento” (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR).” Nel merito si rileva che il gestore ha comunicato con mail il prosieguo del servizio di connettività dati e delle numerazioni non oggetto di richiesta di portabilità, con conseguente previsione di fatturazione. Inoltre, nella stessa nota, l'operatore ha informato l'utente in ordine alle modalità inerenti alla disdetta totale dei servizi attivi. Orbene, in atti non vi è evidenza di ulteriori eventuali richieste di disdetta da parte dell'istante, tali da delegittimare il prosieguo della fatturazione da parte del gestore Fastweb. Peraltro, si osserva che il medesimo utente nel formulario GU14 ha dichiarato di aver richiesto la migrazione verso Wind Tre per le numerazioni indicate ad eccezione della linea di rete Internet connessa all'immobile sito in *****. Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può essere accolta. La richiesta sub II) deve dichiararsi inammissibile in quanto sottende una richiesta risarcitoria, come tale non rientrante 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. Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore ad «effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi previsti dal contratto,

dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità». Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

DELIBERA

Articolo 1

1. In relazione alla presente controversia, nei confronti di WIND Tre S.p.A. si dispone l'estromissione del medesimo gestore dal procedimento di definizione. Con riferimento alla presente controversia nei confronti di Fastweb S.p.A., l'istanza formulata dall'utente non può essere accolta.

2. 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.

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.

Bari, 07 maggio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco