

|  |            |  |
|--|------------|--|
|  | Presidente | Gualtiero Mazzi  |
|  | Componenti | Nerino Chiereghin<br>Fabrizio Comencini<br>Marco Mazzoni Nicoletti<br>Luigi Perissinotto |
|  | Dirigente  | Carla Combi  |

Deliberazione n. 2 del 8 gennaio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia Panificio Pasticceria XXX / WIND TRE spa (GU14/125748/2019).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

|                         | Presente | Assente |
|-------------------------|----------|---------|
| Gualtiero Mazzi         | X        |         |
| Nerino Chiereghin       | X        |         |
| Fabrizio Comencini      | X        |         |
| Marco Mazzoni Nicoletti | X        |         |
| Luigi Perissinotto      | X        |         |

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/CONS;

**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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di Panificio Pasticceria XXX del 21/05/2019 acquisita con protocollo n. 0218570 del 21/05/2019;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

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

L'utente dichiara quanto segue.

Il Panificio Pasticceria XXX insiste affinché la Wind si renda conto che il predetto Panificio Pasticceria XXX non è più cliente dal 17.05.2018 e dopo il 6.12.2018 non ha ricevuto più alcuna comunicazione da Wind. Peraltro, la fattura contestata perché contenente penali si riferisce al cliente n. 527994093, mentre la lettera di preavviso risoluzione contrattuale indica il cod. n. 527994562C.

E' quindi evidente che la Wind deve essere incappata in un errore, visto che il Panificio Pasticceria XXX non ha più ricevuto fatture, essendo passato ad altro operatore in data 17.05.2018, come risulta dalla fattura di chiusura. Pertanto, si ribadisce l'intenzione del Panificio Pasticceria XXX di chiudere previo pagamento di € 200,00, non riconoscendo, nel modo più assoluto, gli importi pretesi da Wind.

L'istante chiede:

- i. l'annullamento delle pretese a titolo di recesso anticipato;
- ii. l'annullamento di tutti gli importi che Wind avrebbe fatturato dopo il 17.05.2018, dato il passaggio ad altro operatore da parte del Panificio Pasticceria XXX.

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

Relativamente ai codici riportati in fattura e nelle lettere di sollecito dei pagamenti, in primis si evidenzia che alcun errore risulta commesso dalla convenuta la quale specifica quanto segue.

Il codice 527994093 rimanda ai dati anagrafici del cliente Panificio Pasticceria XXX, lo stesso risulta presente sulle fatture e le comunicazioni indirizzate all'utente il codice 527994562 identifica il centro di fatturazione ovvero tutte le informazioni relative alla fatturazione (intestatario, indirizzo spedizione, modalità di invio delle fatture ecc.).

Entrambi i codici rimandano correttamente alla scheda anagrafica dell'utente Panificio Pasticceria XXX, a riprova di ciò si allega alla presente memoria una fattura da cui è facilmente rilevabile la corrispondenza tra i due codici; a titolo esemplificativo, si allega altresì una schermata afferente ai sistemi Wind Tre riconosciuti quali sistemi certificati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, detta schermata contiene entrambi i codici.

A fronte della sottoscrizione del relativo contratto datato 07/02/2017, la convenuta procedeva con l'attivazione, sui propri sistemi, delle utenze mobili 3486506XXX, 3341960XXX, 3476073XXX, 3319181XXX. Il successivo 17/05/2018 le numerazioni 3341960XXX, 3476073XXX, 3319181XXX venivano cessate per passaggio ad altro operatore. La linea 3486506XXX veniva al contrario disattivata il 27/11/2018.

I conti telefonici attualmente insoluti sono: n. 2018T000559497, n. 2018T000747378, n. 2018T000936910, n. 2019T000015262, n. 2019T000207144, n. 2019T000401874 per un importo complessivo pari a € €

1.486,62. Si precisa che i suddetti conti telefonici si riferiscono sì alle utenze mobili oggetto di controversia, tuttavia gli stessi contengono altresì addebiti riferiti a prodotti tuttora attivi a nome di Panificio Pasticceria XXX, tra questi un'utenza fissa.

Relativamente alle utenze mobili oggetto della presente procedura, la convenuta ha correttamente provveduto a fatturarne i relativi costi fino ad espletamento della MNP verso altro operatore. I costi successivi alla migrazione delle utenze mobili, nello specifico, risultano corretti e conformi a quanto previsto dalle condizioni di contratto sottoscritte ed accettate dall'istante.

Wind Tre chiede: di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto; in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare giova fare una precisazione: l'utente con l'istanza di conciliazione del 16.11.18 (UG/45708/2018) contestava l'importo di € 341,28 (I.V.A. inclusa) relativo ai costi di disattivazione addebitati nella fattura n. 2018T000559497 del 21.07.2018 (di € 559,64=) in quanto non dovuti, a suo dire, in virtù della migrazione delle sim a lui intestate, avvenuta nel mese di maggio 2018.

Wind Tre nella sua memoria presentata in data 8 luglio 2019 a riscontro della presente istanza di definizione, dichiara sussistere a carico dell'utente un insoluto complessivo di € 1.486,62= comprensivo, però, anche delle fatture emesse successivamente a quella sopra citata del 21.07.18.

In ossequio alla normativa di cui all'art. 14, co. 1, della Deliberazione Agcom n. 353/19/CONS, si delimita espressamente l'oggetto della disamina alle domande formulate dall'istante con il sopra citato Formulario UG del 16.11.18. E' pacifico, infatti, che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione. Diversamente si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte per le seguenti motivazioni: si evidenzia, infatti, che parte attorea, in relazione alla predetta fattura, non ha prodotto nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre,; in proposito si rileva che, come previsto dalle suddette Condizioni, i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati.

Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: *“la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate”*.

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente e quindi quest'ultimo è tenuto al pagamento della stessa. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni.

Va menzionata la Delibera Agcom n.165/15/CIR, in cui viene rilevato che *“non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture...”*.

A ciò si aggiunga, altresì, che il contratto prodotto da parte ricorrente non consente di verificare l'effettiva non debenza dei costi contestati.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. si rigetta l'istanza di Panificio Pasticceria XXX proposta nei confronti della società Wind Tre s.p.a.;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi