

DELIBERA n° 154 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ WIND TRE S.p.A.

GU14 / 401 / 2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
- la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il *CORECOM SICILIA* alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione presentata dalla società XXXXXXXXX (di seguito istante) acquisita il 20.06.2018 *prot. n° 34092*;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

L’istante lamenta nei propri scritti quanto segue:

“da ottobre 2016 fatture errate con servizi non richiesti, disdette pianificate con ufficio preposto e comunicate a mezzo pec completamente ignorate e nonostante i nostri numerosi solleciti si continuano a ricevere fatture errate e non abbiamo mai avuto alcun riscontro alle numerosissime email”.

Inoltre precisa, in sintesi che:

“Nel novembre 2016, la Wind emette una fattura errata di € 10.754,82 A giugno 2017 riceviamo nota di credito di € 6.607,52 a storno fattura nella quale non si evince cosa è stato stornato. A luglio ... sono state emesse fatture ... per tutti i periodi non fatturati, nelle quali venivano inseriti servizi da noi disdetti (pianificati per cambio servizi) tramite pec già da ottobre 2016 e venivano fatturati extra per traffico internet che a noi invece risultano tra le offerte a cui abbiamo aderito... . successivamente mi vengono disattivate le sim per diversi giorni ... dopo giorni di silenzio mi vengono riattivate le sim ... e senza pagare alcun importo. Ad oggi continuo a ricevere fatture errate”.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisito il 20.06.2018:

- i) correzione di tutte le fatture con relativa emissione di note di credito ben chiare e dettagliate con servizi e importi stornati e l’applicazione dei servizi richiesti e che vengono riconosciuti;
- ii) indennizzi, storni e rimborsi di fatturazione;
- iii) eventuale risoluzione contrattuale per la mancanza di ascolto e dialogo, per la mancata risposta alla nostra richiesta e la non applicazione del contratto.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore

Wind Tre spa (di seguito Wind) nei propri scritti difensivi eccepisce in via preliminare l'inammissibilità delle richieste finalizzate alla "*eventuale risoluzione contrattuale* .." poiché in violazione dell'art. 19, co. 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti e volta ad obbligare l'operatore ad un *facere*. Inoltre, eccepisce l'inammissibilità delle domande "servizi non richiesti" e "mancata risposta alla contestazione" poiché non preventivamente contestate e formulate in sede di conciliazione e dedotte solo in sede di definizione. In merito alla contestazione delle fatture rileva non risultano indicate le fatture contestate e quali costi all'interno delle stesse sarebbero erroneamente addebitati, né i prodotti/servizi asseritamente non richiesti. Wind sottolinea che in merito alla fatturazione l'istante nel luglio 2016 sottoscrive due successive proposte di contratto per l'attivazione di n. 47 sim dati con piano Only Giga e successivamente di n. 40 sim dati con piano tariffario Eido. Nel dicembre 2016, tramite segnalazione interna Wind apprende che per le sim con piano tariffario Eido non è stata applicata la scontistica prevista, emettendo così la fattura n. 2016T000904258 di € 10.754,82. A seguito di successive verifiche si emette nota di credito n. 911050162 di € 6.607,52 iva inclusa, relativa alla fattura suddetta. Le successive fatture vengono emesse correttamente sulla base della scontistica prevista. In data 19.07.2017 vengono emesse le fatture n. 2017T000585219, 2017T000585237, 2017T000590786 e 2017T000585226 per consumi mai fatturati in precedenza. L'agenzia interna segnala alla Wind che il cliente, con comunicazione del 04.10.2016 ha avanzato disdetta per le sim con piano Only Giga, mantenendo quelle con piano tariffario Eido. Pertanto, si predispone lo storno dei costi fatturati a partire dal 04.11.2016. A fronte della cessazione e degli storni innanzi menzionati, ad oggi Wind ha provveduto ad emettere le ulteriori note di credito per complessivi € 3.306,05.

CONSIDERATA la motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte in quanto generiche e non supportate da idonea documentazione.

Dall'istruttoria svolta è emerso che l'oggetto dell'odierno procedimento riguarda la contestazione delle fatture emesse dalla Wind in relazione ai contratti sottoscritti dall'istante nel mese di luglio 2016, riguardanti l'attivazione di n. 47 sim con piano Only Giga e di n.40 sim con piano tariffario Eido. Dalla narrazione dei fatti è emerso che l'istante nel dicembre 2016 contesta la fattura n. 2016T000904258 di € 10.754,82 poiché alle sim con piano tariffario Eido non è stata applicata la scontistica prevista. Wind di conseguenza provvede ad emettere nota di credito n. 911050162, pari ad euro 6.607,52 iva inclusa. Le successive fatture emesse in data 19.07.2017 n. 2017T000585219, n. 2017T000585237, n. 2017T000590786 e n. 2017T000585226 si riferiscono ai consumi non fatturati in precedenza. A seguito della disdetta in data 04.10.2016 per le sim con piano Only Giga, la Wind ha provveduto a disporre lo storno dei costi fatturati a partire dal 04.11.2016, poiché come previsto dall'art. 6.3 delle CGC, il recesso è efficace decorsi 30 gg. dalla data di ricezione della comunicazione della disdetta. L'istante ha formulato delle domande prive di elementi precisi e dettagliati e non ha prodotto agli atti una documentazione tale da poter evincere elementi probanti e circostanziati in relazione alla errata fatturazione (Agcom Delibera 161/16/CIR). L'istante ha omesso di allegare le fatture emesse dal gestore convenuto, dalle quali poter evincere, a confronto dei contratti sottoscritti, l'eventuale errata fatturazione. Dal corredo probatorio è stato possibile risalire al reclamo proposto dall'istante, in data 22.03.2018, secondo i canali indicati dalla carta servizi Wind Tre con il quale ha denunciato i disservizi. In merito a tale circostanza si sottolinea che l'istanza di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com è stata depositata in data 06.04.2018, cioè prima del decorrere dei 45 gg. di tempo che Wind ha a disposizione per la gestione del reclamo. Attraverso il deposito dell'istanza, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, sostanzialmente si rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta Servizi. Infine, si sottolinea che successivamente al deposito dell'istanza di definizione acquisita il 20.06.2018, la Wind ha provveduto ad emettere delle note di credito nei confronti dell'istante in relazione alle fatture oggetto di contestazione, rispetto alle quali non è stato possibile determinare la loro natura soddisfacente. Pertanto, stante la genericità dell'istanza e in assenza di adeguata documentazione che possa consentire in questa sede di procedere ad una esatta ricostruzione dei fatti volta alla valutazione delle pretese, le richieste di cui ai punti i), ii) e iii) non possono trovare accoglimento.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza proposta dalla società XXXXXXXXX nei confronti della Wind tre spa.

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

