

DELIBERA n° 71 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX / WIND TRE S.p.A. (già WIND Telecomunicazioni S.p.A)

GU14 / 15 / 2017

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- 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 e 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 della XXXXXXXXX, in persona del legale rappresentante **sig. XXXXXXXX**, acquisita il 13 gennaio 2017, al Prot n. 1722 ;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
Con l’istanza di definizione, la società XXXXXXXXX, in persona del legale rappresentante, di seguito *istante e/o utente*, ha richiesto l’intervento per la definizione della controversia in essere con Wind Tre S.p.A (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) per prodotti e servizi non richiesti, modifiche contrattuali, spese/fatturazione non giustificate, traffico non riconosciuto, trasparenza contrattuale.
L’utente rappresenta che in seguito alla richiesta di passaggio da Vadofone Italia S.p.A. a Wind Telecomunicazioni S.p.A. delle utenze di n **tipo business XXXXXXXXXXXX** e **XXXXXXXXXXXX**, l’operatore Wind asseriva che per effettuare la portabilità delle predette utenze non era possibile mantenere gli stessi numeri per problemi legati ai codici di migrazione, quindi Wind proponeva all’istante l’attivazione di una nuova linea (XXXXXXXXXXXX). Di conseguenza le precedenti utenze dovevano cessare con l’attivazione di una nuova linea Wind. Tuttavia presso l’XXXXXXXX di Castelvetro risultavano, sul medesimo terminal attive più utenze, per quali la Wind ha continuato a fatturare indebitamente dal 2011 sino alla data di presentazione dell’istanza definizione senza che le stesse, siano mai state utilizzate (XXXXXXXXXXXX- XXXXXXXXXXXX) dovendo invece, essere cessate. Inoltre, la Wind nonostante i numerosi reclami non ha mai fornito risposta motivata e non ha mai voluto consegnare copia dei contratti relativi alle utenze XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX.
In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:
- 1) il rimborso delle somme ingiustamente pagate /addebitate;
 - 2) la disattivazione dei servizi/profili non richiesti;
 - 3) l’indennizzo per l’attivazione dei servizi non richiesti e per mancata trasparenza contrattuale;
 - 4) l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami e la mancata cessazione del servizio;
 - 5) tutti gli indennizzi applicabili alla fattispecie in questione;
 - 6) le spese di rappresentanza pari ad euro 200,00.
- CONSIDERATA** **la posizione dell’operatore:**
La Wind Tre S.p.A (già Telecomunicazioni Spa) di seguito, *Wind o società e/o operatore*, nella propria memoria difensiva chiede il rigetto di tutte le richieste formulate dall’istante, asserendo che non risponde a vero quanto sostenuto da parte istante, ovvero che, in seguito alla migrazione in Wind, sarebbe stata attivata una nuova linea telefonica. Precisa l’operatore che in seguito alla stipula del contratto, regolarmente sottoscritto dall’istante con listino Wind Business Plus, la linea XXXXXXXXXXXX veniva attivata con numero provvisorio XXXXXXXXXXXX ed in data 29/2/2012 veniva espletata la portabilità; mentre per l’utenza XXXXXXXXXXXX veniva attivata con un numero provvisorio e in data 24/4/2012 veniva espletata la portabilità.

Pertanto, non risponde al vero quanto affermato dall'utente e ciò è anche rilevabile dai contatti telefonici effettuati dall'istante, come risulta dalla schermata contatti del proprio sistema depositato in uno alla memoria, al servizio clienti Wind per segnalare problemi di linea sia per l'utenza XXXXXXXXXXXX che per la XXXXXXXXXXXX. Precisa inoltre l'operatore che sin dalla data dell'attivazione l'istante ha sempre regolarmente pagato le fatture senza mai muovere contestazioni e richiama a tal fine l'art 71 delle condizioni generali di contratto che prevede che eventuali reclami anche in relazione agli importi fatturati devono essere inoltrati per iscritto entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura. Nel caso in esame, pertanto, la fatturazione deve considerarsi corretta e incontestabile, atteso che le fatture sono state sempre regolarmente pagate e mai contestate. Precisa inoltre la Wind, a riprova di quanto sopra assunto che nella data del 20/4/2016 l'istante richiedeva la cessazione del contratto per le linee XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX e di tutti i servizi ad esse associati, operazione che veniva espletata nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto. Quindi non è possibile, a parere dell'operatore parlare né di attivazione di servizi non richiesti, né di indebita fatturazione atteso che il contratto è stato regolarmente attivato e disattivato con le modalità previste nelle condizioni generali di Contratto Wind. In conclusione ed in considerazione di quanto argomentato, la Wind sostiene che nessuna responsabilità è addebitabile alla stessa, in quanto la proposta di contatto delle utenze in contestazione è stata regolarmente firmata dal cliente ed è conforme ai prodotti e servizi attivati. L'operatore rileva altresì che mai nessun reclamo è stato inoltrato prima del giugno 2016, al quale è stato dato prontamente riscontro e che ad oggi risulta insoluta la fattura emessa in data 19/6/2016 di euro 193,98.

Controdeduzioni di parte istante:

L'istante a mezzo del proprio delegato contestava quanto dedotto nella memoria difensiva dalla Wind, rilevando la mancata trasparenza contrattuale dell'operatore che solo in seguito all'incontro avvenuto il 09/06/2017 ha fatto pervenire copia dei contratti richiesti, ma non quello relativo all'utenza XXXXXXXXXXXX. Contesta in toto quanto asserito dalla Wind in memoria e dichiara che il suo assistito non ha mai ricevuto riscontro ai reclami, in quanto quelli depositati in atti dalla Wind, sono privi dell'attestante ricevuta di avvenuta ricezione.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per la seguente motivazione.

In via preliminare, ed in relazione all'utenza XXXXXXXXXXXX, si rileva che tale utenza non è stato oggetto di controversia. Difatti, sia nell'istanza di conciliazione che in quella di definizione, le doglianze sono relative alle utenze XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, che a dire dell'istante dovevano cessare con l'attivazione della nuova linea XXXXXXXXXXXX. Solo in sede di controdeduzioni alla memoria difensiva l'istante ha formulato per la prima volta la richiesta di storno delle fatture e di indennizzo per attivazione servizi non richiesti relativi all'utenza XXXXXXXXXXXX. Tale domanda è quindi inammissibile.

Ancora in via preliminare, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al *punto 2)* atteso che quanto richiesto dall'istante rientra in un *facere* non contemplato dall'art.19, comma 4 del *Regolamento*.

Nel merito ed in relazione alla richiesta di cui al *punto 3)*, la stessa risulta non accoglibile per le motivazioni che di seguito si dettagliano. Dalla disanima della documentazione in atti depositata, è risultato che per le utenze XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, l'istante ha sottoscritto regolarmente il contratto con portabilità delle suddette numerazioni da Vodafone a Wind. Inoltre, dall'esame dei tabulati

prodotti dalla Wind è risultato la consapevolezza dello stesso dell'attivazione delle suddette numerazioni, difatti sia nel 2012 che nel 2013, lo stesso richiedeva assistenza tecnica per le predette numerazioni, che veniva regolarmente espletata dalla Wind. Inoltre, è risultato che l'utente nella data del 20/04/2016 inviava la disdetta del contratto di abbonamento per le utenze in contestazione e la cessazione di tutti i servizi ad esse connessi. Pertanto, è incontestabile che l'istante aveva piena consapevolezza sia delle utenze su cui operava e l'esistenza dei servizi ad esse connesse, di cui poi successivamente ha chiesto la disdetta. Per quanto sopra argomentato la richiesta di cui al *punto 1)* non può essere accolta, ivi compreso lo storno della fattura insoluta n. 2016T000435156 di euro 193,98 del 19/06/2016.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al *punto 4)*, atteso che all'unico reclamo formulato dall'istante nella data del 09/06/2016, tra l'altro a ridosso della presentazione dell'istanza di conciliazione, è risultato che la Wind ha dato debito riscontro, nei termini previsti dalla carta dei servizi Wind, come da documentazione probante in atti depositata.

A tal proposito si evidenzia che nella richiesta fatta dall'istante in relazione alla copia dei contratti quelli inviati dalla Wind corrispondono a quelli richiesti, non risponde a vero quanto affermato dall'istante nelle controdeduzioni, infatti lo stesso chiedeva copia dei contratti relative alla utenze XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX e non vi è nessuna richiesta del contratto relativo all'utenza XXXXXXXXXX. Parimenti non risulta accoglibile la richiesta di cui al *punto 5)* attesa la indeterminatezza della richiesta. L'utente avrebbe dovuto indicare e documentare, gli eventuali indennizzi richiesti.

Per quanto riguarda, in ultimo, la richiesta di rimborso delle spese di procedura si ritiene equo compensare le spese di procedura, ai sensi dell'art 19 comma 6 del Regolamento.

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 della società XXXXXXXXX in persona del legale rappresentante sig. XXXXXXXXX, per le utenze *tipo business* XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX, nei confronti dell'operatore WIND TRE S.p.A., (già Wind Telecomunicazioni S.p.A), per le motivazioni di cui in premessa.
2. Di compensare tra le parti, le spese della presente procedura

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, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa Maria Annunziata **Astone***



Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della *Segreteria CORECOM SICILIA*

arch. Francesco Di Chiara

