AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 72/2021
XXX / WIND XXX (GU14/351318/2020)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 17/06/2021;

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 modificato 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 delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 17/06/2021.0000072.I Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da: cuppi stefano

comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 10/11/2020 acquisita con protocollo n. 0468763 del 10/11/2020;
VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind XXX (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 10/11/2020; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 10/09/2020), quanto segue. In data 28/10/2015 sottoscriveva con WIND XXX Business un contratto su linee telefoniche fisse aziendali (nn. 059XXX095, 059XXXX477, 059XXXX456), rispondenti alle utenze

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 17/06/2021.0000072.I Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da: cuppi stefano

della propria attività commerciale. Da quel momento iniziava un vero e proprio calvario, sino all'agosto 2019, in cui si vedeva costretto a reclamare per l'incessante disservizio della linea telefonica fissa. Gli scritti inviati (ben 14 pec di contestazione), peraltro mai riscontrati, possono così essere riassunti: (i) in data 13/07/2017, a seguito di alcuni malfunzionamenti riscontrati sulla linea fissa n. 059XXX095, inizialmente comunicati attraverso l'apertura di segnalazioni orali al servizio clienti Wind e mai realmente risolti, a mezzo pec palesava tutti i disagi causatigli dal malfunzionamento della linea fissa e le conseguenti enormi difficoltà nella comunicazione telefonica lavorativa con i clienti (impossibilità a recepire gli ordini di pasticceria e mancato utilizzo del pos); (ii) in data 28/11/2017, dopo ulteriori segnalazioni orali ed un intervenuto cambio di operatore telefonico, segnalava (a mezzo pec) l'impossibilità di essere raggiunta telefonicamente o contattata da tutti i numeri telefonici provenienti da Wind sul fisso rispondente allo 059XXX095, quindi, a fronte dell'inerzia dell'operatore, richiedeva la cessazione immediata di tutti i rapporti in essere con Wind, relativi altresì alle linee fisse 059XXXX477, 059XXXX456 e della ADSL 995XXXX289, migrate a Tim; (iii) in data 30/11/2017, nuovamente informava (a mezzo pec) della comparsa del medesimo problema di linea anche con numeri provenienti da Fastweb, per poi procedere, in data 06/12/2017, a seguito del palesato diniego da parte dell'operatore di ricezione della richiesta di migrazione, a contattare Tim (sempre via pec) per segnalare la nuova problematica insorta; (iv) in data 01/01/2018, a fronte di ingiustificate fatturazioni, nonostante la cessazione contrattuale con Wind e successivo passaggio in Tim, a mezzo pec contestava tali fatture; (v) in data 01/03/2018, inviava una mail lamentando che le linee risultavano ancora attive, nonostante l'intervenuta disdetta. Nella medesima missiva, altresì, veniva palesata l'impossibilità di ricevere chiamate da operatori Wind e Fastweb, ribadendo la contestazione delle relative fatture. A detta mail seguiva, in pari data, una pec con ennesima richiesta di disdetta immediata delle linee fisse 059XXXX477, 87XXX56 e della ADSL 995XXXX289, con storno e riaccredito di tutte le fatture emesse sino ad allora (già inviata nell'agosto 2017 e palesemente ignorata); (vi) il giorno seguente, 02/03/2018, inoltrava una missiva via pec sia a Wind che a Tim, chiedendo nuovamente lo storno delle fatture, con emissione della nota di credito. Seguiva l'inoltro

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 17/06/2021.0000072.I Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da: cuppi stefano

di pec, il 07/03/2018 e il 06/07/2018, di contestazione delle fatture e di disattivazione immediata delle linee e di ADSL, sempre rimaste inevase; (vii) seguiva, in data 07/11/2018, un'ennesima raccomandata, a mezzo posta racc. a/r, ricevuta il 09/11/2018, riassuntiva della propria posizione e replicante quanto già riferito ed esplicato in precedenza; (viii) il 28/06/2019, sempre via pec, inviava la contestazione analitica di tutte le fatture e dei relativi solleciti ingiustificatamente ricevuti, nonostante il recesso dal contratto il 28/11/2017 e il cambio di operatore telefonico; (ix) in data 01 e 02 luglio 2019, riceveva una missiva di Wind ove gli veniva illegittimamente contestata l'assenza di allegazione di "documenti identificativi della stessa", a giustificazione della propria inerzia. A fronte degli ingentissimi danni e disagi arrecati, venivano illegittimamente emesse, per complessivi € 1.626,28, le seguenti fatture: - 201XXXXXXXX216 del 21/10/2017 con scadenza il 20/11/2017 per un totale di € 651,64; - 201XXXXXXXX789 del 19/12/2017 con scadenza il 18/01/2018 per un totale di € 224,12; - 201XXXXXXXX642 del 19/02/2018 con scadenza il 21/03/2018 per un totale di € 164,21; - 201XXXXXXXX996 del 21/04/2018 con scadenza il 21/05/2018 per un totale di € 164,21; - 201XXXXXXXX864 del 20/06/2018 con scadenza il 20/07/2018 per un totale di € 43,02; - 201XXXXXXXX386 del 20/08/2018 con scadenza il 19/09/2018 per un totale di € 29,28; - 201XXXXXXXX994 del 20/10/2018 con scadenza il 19/11/2018 per un totale di € 29,28; - 201XXXXXXXX151 del 21/12/2018 con scadenza il 20/01/2019 per un totale di € 29,28; - 201XXXXXXXX019 del 21/02/2019 con scadenza il 23/03/2019 per un totale di € 29,28; - 201XXXXXXXX441 del 21/04/2019 con scadenza il 21/05/2019 per un totale di € 29,28; - 201XXXXXXXX954 del 21/06/2019 con scadenza il 21/07/2019 per un totale di € 232,78. Alla luce di quanto sopra argomentato, sollecita l'immediato storno delle fatture summenzionate, a fronte della cessazione di ogni rapporto contrattuale occorso nell'agosto del 2017 e del gravoso disservizio arrecato, con conseguente immediata emissione di pari note di credito, oltre al risarcimento del danno patito, quantificato nella misura di € 3.000,00, a titolo di danno emergente e lucro cessante, comprensivo di danni morali patiti per cause all'operatore imputabili e spese legali. Come da pec di reclamo del 30/01/2020 (Avv. XXX vs Wind) e ad integrazione delle contestazioni tutte e della documentazione già confluita all'interno

della procedura in oggetto pendente, l'istante riferisce inoltre che, a far data dal mese di luglio 2019, e nonostante il recesso contrattuale comunicato ben due anni prima e il passaggio ad altro operatore, Wind procedeva, senza mandato od autorizzazione alcuna ed utilizzando indebitamente le sue coordinate bancarie, ad addebitare: - in data 23/07/2019 € 24,97; - in data 22/08/2019 € 8,99; - in data 23/09/2019 € 8,99; - in data 23/10/2019 € 8,99; - in data 22/11/2019 € 8,99; - in data 23/12/2019 € 8,99; - in data 22/01/2020 € 8,99; - in data 24/02/2020 € 8,99; - in data 24/03/2020 € 8,99;
- in data 22/04/2020 € 8,99; - in data 25/05/2020 € 8,99; - in data 22/06/2020 € 8,99, importi, tutti, asseritamente imputati a fatture a suo carico, peraltro mai messe nella sua disponibilità e di cui chiede lo storno ed il riaccredito immediato per somme pari a complessivi € 123,86 illegittimamente incassate. Sul punto rileva come non sia dato sapere a che titolo detti documenti fossero emessi ed a fronte di quale tipologia di prestazione offerta, dal momento che il servizio telefonico/ADSL risultava da anni sospeso. Sul punto chiede l'immediata restituzione di detti danari, non dovuti e sottratti senza alcun titolo, la maggior parte peraltro sottratti in pendenza di procedura già avviata. Inoltre, riferisce che Wind provvedeva all'emissione indebita di altre fatture, quali: - fattura n. 201XXXXXXXX019 datata 21/02/2019 di € 29,28, addebitati per servizi asseritamente offerti ma a quell'epoca già disattivati e non goduti; - fattura n. 201XXXXXXXX441 datata 21/04/2019 di € 29,28, anch'essi addebitati per servizi asseritamente offerti ma a quell'epoca disattivati e non goduti; - fattura n. 201XXXXXXXX954 datata 21/06/2019 di € 232,78, addebitati per presunta, asserita risoluzione contrattuale per inadempimento del cliente, ammontanti a complessivi € 291,34, di cui chiede l'immediato storno a fronte della cessazione di ogni rapporto contrattuale occorso nell'agosto del 2017 e del gravoso disservizio arrecato, con conseguente immediata emissione di pari note di credito, oltre alla ulteriore restituzione della somma incassata di € 123,26 e al risarcimento del danno patito e già quantificato nella misura di € 3.000,00, come da pec integrativa dell'08/07/2020 (Avv. Federica Martone vs Wind Tre). Ciò premesso, l'istante richiede: 1) lo storno delle seguenti fatture per complessivi € 1.626,28: - 201XXXXXXXX216 del 21/10/2017 con scadenza il 20/11/2017 per un totale di € 651,64; - 201XXXXXXXX789 del 19/12/2017 con

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 17/06/2021.0000072.I Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da: cuppi stefano

scadenza il 18/01/2018 per un totale di € 224,12; - 201XXXXXXXX642 del 19/02/2018 con scadenza il 21/03/2018 per un totale di € 164,21; - 201XXXXXXXX996 del 21/04/2018 con scadenza il 21/05/2018 per un totale di € 164,21; - 201XXXXXXXX864 del 20/06/2018 con scadenza il 20/07/2018 per un totale di € 43,02; - 201XXXXXXXX386 del 20/08/2018 con scadenza il 19/09/2018 per un totale di € 29,28; - 201XXXXXXXX994 del 20/10/2018 con scadenza il 19/11/2018 per un totale di € 29,28; - 201XXXXXXXX151 del 21/12/18 con scadenza il 20/01/2019 per un totale di € 29,28; - 201XXXXXXXX019 del 21/02/2019 con scadenza il 23/03/2019 per un totale di € 29,28; - 201XXXXXXXX441 del 21/04/2019 con scadenza il 21/0572019 per un totale di € 29,28; - 201XXXXXXXX954 del 21/06/2019 con scadenza il 21/07/2019 per un totale di € 232,78, a fronte della cessazione di ogni rapporto contrattuale occorso con Wind Tre nell'agosto del 2017 e del gravoso disservizio arrecato, con conseguente emissione di pari note di credito in proprio favore; 2) il risarcimento del danno patito, quantificato nella misura di € 3.000,00, a titolo di danno emergente e lucro cessante, comprensivo di danni morali patiti per cause imputabili a Wind e spese legali; 3) lo storno ed il riaccredito per somme pari a complessivi € 123,86 illegittimamente incassate: - in data 23/07/2019 € 24,97; - in data 22/08/2019 € 8,99; - in data 23/09/2019 € 8,99; - in data 23/10/2019 € 8,99; - in data 22/11/2019 € 8,99; - in data 23/12/2019 € 8,99; - in data 22/01/2020 € 8,99; - in data 24/02/2020 € 8,99; - in data 24/03/2020 € 8,99; - in data 22/04/2020 € 8,99; - in data 25/05/2020 € 8,99; - in data 22/06/2020 € 8,99, somme, tutte, asseritamente imputate a fatture a proprio carico e mai materialmente fornite. Sul punto rileva come non sia dato sapere a che titolo detti documenti fossero emessi ed a fronte di quale tipologia di prestazione offerta, dal momento che il servizio telefonico/ADSL risultava da anni sospeso. Sul punto, chiede la restituzione di dette somme, non dovute e sottratte senza alcun titolo, la maggior parte, peraltro, in pendenza di procedura avviata; 4) lo storno delle seguenti fatture: - fattura n. 201XXXXXXXX019 datata 21/02/2019 di € 29,28, addebitati per servizi asseritamente offerti ma a quell'epoca già disattivati e non goduti; - fattura n. 201XXXXXXXX441 datata 21/04/2019 di € 29,28, addebitati per servizi asseritamente offerti ma a quell'epoca disattivati e non goduti; - fattura n. 201XXXXXXXX954 datata 21/06/2019 di € 232,78, addebitati per presunta, asserita

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 17/06/2021.0000072.I Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da: cuppi stefano

risoluzione contrattuale per inadempimento del cliente, ammontanti a complessivi € 291,34 a fronte della cessazione di ogni rapporto contrattuale occorso con Wind nell'agosto del 2017 e del gravoso disservizio arrecato, con conseguente emissione di pari note di credito. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 5.041,48.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 24/12/2020, eccepisce quanto segue. Chiede all'adita Autorità di considerare quanto disposto dalle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 353/19/Cons in materia di sinteticità degli atti ("L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica…") e pertanto di rilevare la violazione del suddetto principio, tenendone conto in fase di eventuale definizione del procedimento, secondo quanto disposto dall'art. 20.6 del medesimo Regolamento. Chiede l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ex art. 20 del Regolamento in riferimento specifico alla richiesta: …… il risarcimento del danno patito e già quantificato nella misura di € 3.000,00, a titolo di danno emergente e lucro cessante, comprensivo di danni morali patiti per cause imputabili a Wind XXX e spese legali…., rammentando che la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. Circa le spese legali, rammenta che l'art. 20, comma 6, della Delibera 203/18/CONS, oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il "rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura", l'istante limitandosi invece a chiedere genericamente le spese di procedura, non solo senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata, ma soprattutto non considerando che le suddette spese legali non rientrano tra quelle necessarie all'espletamento della procedura conciliativa. Evidenzia la duplicazione delle richieste, in quanto alternative tra loro: 1 Interruzione della linea per motivi tecnici: 059.XXX- 059.XXX –059.XXX in data 13/07/2017; 2 Malfunzionamento della linea: 059.XXX - 059.XXX – 059.XXX in data 13/07/2017. Evidenzia la completa genericità dell'istanza nel momento in cui vengono

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 17/06/2021.0000072.I Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da: cuppi stefano

indicati disservizi non solo di 5 anni fa, ma anche senza alcuna specifica delle modalità di reclamo degli stessi. Evidenzia l'inammissibilità della presente istanza ex art. 6 della Delibera 353/19/Cons, che prevede che nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano. Ribadisce l'inammissibilità della presente istanza per mancanza degli elementi essenziali. Evidenzia quanto indicato nello stesso Regolamento, che all'art. 14 prevede: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Precisa che la contestazione indicata dall'istante non è chiara e pertanto non possono essere accolte le richieste avanzate in ragione della errata contestazione, a cui deve essere equiparata la doglianza non motivata e caratterizzata da un livello di genericità tale da non incidere sull'efficacia di piena prova della contestazione. Evidenzia l'incongruenza tra quanto richiesto nell'UG/250197/2020 e quanto invece richiesto nel presente procedimento, eccependo, pertanto, l'inammissibilità e l'improcedibilità delle richieste formulate nell'istanza GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione UG. Rileva che l'istante contesta un generico e non meglio specificato disservizio sull'utenza fissa 059XXX095, rispetto al quale riporta e documenta quanto presente sui propri sistemi: - in primis, evidenzia e ribadisce quanto indicato nello stesso Regolamento che all'art. 14 prevede: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."; - nel caso in esame, trattasi di presunti disservizi, non meglio specificati, inerenti alla utenza fissa 059XXX095 e relativi all'anno 2017; - in data 14/07/2017 perveniva una pec del cliente per segnalare la volontà di migrare l'utenza 059XXX095 ad altro operatore, stante dei disservizi parziali (interni), non risolti, trattandosi pertanto, non di un reclamo, ma di semplice comunicazione volta ad anticipare la volontà di migrare; - difatti, in data 28/07/2017, perveniva una notifica di migrazione verso altro operatore per le sim

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 17/06/2021.0000072.I Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da: cuppi stefano

348XXXX853 e 349XXXX194; le MNP si completavano in data 01/08/2017 (allegate schermate); - veniva emessa la fattura n°201XXXXXXXX216 con il costo di € 80,00+iva quale contributo di attivazione per recesso anticipato prima della scadenza dei 24 mesi previsti da contratto sottoscritto, difatti la scadenza era fissata al 30/10/2017 (contratto attivato il 31/10/2015); - in data 11/09/2017 riceveva una notifica di espletamento per migrazione nello scenario Wind Donating in NP PURA per il solo numero 059XXXX478; - in data 28/11/2017 perveniva una pec del cliente per lamentare problemi di ricezione chiamate per il DN 059XXX095, comunicando di aver migrato la suddetta utenza già a settembre 2017; - veniva aperta una segnalazione tecnica e veniva contattato il cliente in data 06/12 e 11/12/2017 e dopo 3 contatti senza risposta la segnalazione veniva chiusa per cliente irreperibile in data 11/12/2017 (allegata schermata); - da verifiche, l'utenza 059XXX095 era migrata in Tim in data 25/08/17 anche se alcuna notifica era risalita a sistema, e pertanto alcun disservizio era imputabile alla Scrivente. Difatti, come indicato nel Formulario, il cliente si rivolgeva all'operatore Recipient Tim: "in data 06/12/2017, a seguito del palesato diniego da parte dell'operatore di ricezione della richiesta di migrazione, a contattare Telecom (sempre via pec) per segnalare la nuova problematica insorta. (iv)…"; - in data 01/03/2018 perveniva pec del cliente con richiesta di cessazione dell'ADSL 995XXXX289 e delle linee 059XXXX456 e 059XXXX477 per migrazione ad altro operatore. Da verifiche non risultava alcuna notifica di migrazione pervenuta per le utenze ADSL 995XXXX289 e linee 059XXXX456 e 059XXXX477; - solo le utenze 059XXX095 e 059XXXX478 risultavano migrate, rispettivamente, in data 25/08/2017 e 11/09/2017; - si procedeva, pertanto, ad una gestione amministrativa volta a stornare i canoni delle suddette utenze mediante emissione di note di credito; - venivano emesse note di credito per storno del canone della linea dal 25/08/2017 al 6/04/2018, come segue: nota di credito id 911XXX349 di euro 14,80 a compensazione della fattura id 201XXXXXXXX216 (periodo 01-AUG-17/30-SEP-17); nota di credito id 911XXX350 di euro 24,40 a compensazione fattura id 201XXXXXXXX789 (canone 01-OCT-17/30-NOV-17); nota di credito id 911XXX351 di euro 24,40 a compensazione fattura id 201XXXXXXXX642

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 17/06/2021.0000072.I Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da: cuppi stefano

(periodo 01-DEC-17/31- JAN-18); nota di credito id 911XXX352 di euro 24,40 a compensazione della fattura id 201XXXXXXXX996 (periodo 01-FEB-18/31-MAR-18);

- per i canoni delle utenze dell'ADSL 995XXXX289 e linee 059XXXX456 e 059XXXX477 si contattava il cliente in data 07/03/2018 al cellulare e veniva riferito di inoltrare la prima fattura dell'altro operatore per rivalutare la richiesta (allegata schermata); - in data 07/03/2018 perveniva pec del cliente con allegata fattura Tim bim agosto-sett. 2017 e richiesta DISATTIVAZIONE delle linee senza rientro in Tim. Veniva contattato il cliente che confermava la richiesta della cessazione della linea ADSL 995XXXX289 e della linea 059XXXX477 poiché mai migrate (allegata schermata); - come da fattura id 201XXXXXXXX864, i canoni per il servizio Wind Smart Office Small – adsl e 2 linee fisse venivano fatturati fino al 05/04/2018, ovvero 30 giorni dalla richiesta di cessazione pervenuta (allegata schermata); - in data 13/11/2018 perveniva raccomandata nella quale il cliente contestava la richiesta di pagamento relativamente a fatture emesse successivamente al passaggio ad altro operatore delle sue linee. Si appurava che la fatturazione emessa e contestata si riferiva alla sim 370XXXX518 con piano tariffario All Inclusive Aziende Ricaricabile, utenza di cui il cliente non aveva mai richiesto la cessazione/migrazione; - dopo 4 tentativi di contatto non andati a buon fine, si inoltrava comunicazione al cliente, in data 30/11/2018 (allegata schermata); - in data 31/01/2019 il reparto credito inviava lettera di risoluzione contrattuale per morosità, si procedeva a contattare il cliente per informarlo e in data 19/04/2019, stante il mancato pagamento delle fatture, il reparto credito disattivava la sim 370XXXX518 e venivano addebitati in fattura id 201XXXXXXXX954 euro 100,00 come penale per risoluzione contrattuale per inadempimento, come previsto da CGC (allegata schermata); - in data 28/06/2019 perveniva nuova pec con cui il cliente contestava la fatturazione poiche' tutti i contratti erano stati cessati. Chiedeva contatto per risolvere il problema ritenendosi sollevata da qualsiasi responsabilità sui pagamenti non effettuati. Si effettuavano pertanto, vari contatti con il cliente, in data 02/07-16/07-17/07, ma tutti con esito negativo. Si procedeva, pertanto, ad inviare una lettera di risposta a chiusura del reclamo in data 17/07/2019 (allegata schermata); - in data 30/01/2020 perveniva una comunicazione del legale del cliente nella quale si contestavano, nuovamente, tutte le fatture dalla 201XXXXXXXX216 alla 201XXXXXXXX954 nonchè si chiedeva indennizzo quantificato in € 3.000,00; - si procedeva a contattare il legale per 4 volte ma tutte con esito negativo. Veniva inviata lettera di risposta al legale in data 28/02/2020 (allegata schermata); - le fatture insolute dalla 201XXXXXXXX216 alla 201XXXXXXXX954 si riferivano anche al canone della sim 370XXXX518 per la quale non si era mai ricevuta disdetta; - tale sim risultava cessata per morosità in data 19/04/2019; - le disdette inviate dal cliente facevano riferimento al solo contratto fisso ADSL 995XXXX289 e linee 059XXXX478, 059XXXX477, 059XXX095. Alla luce di quanto sopra indicato, rappresenta, pertanto, che le fatture emesse risultano corrette e di competenza dell'istante, poiché la Scrivente ha erogato regolarmente il servizio fruito dall'istante come da Condizioni contrattuali sottoscritte: "15.6 Il Cliente è tenuto a pagare il corrispettivo dei Servizi usufruiti, comprensivo di eventuali ratei di contributi fissi

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 17/06/2021.0000072.I Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da: cuppi stefano

relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di efficacia del recesso sino al successivo momento di effettiva disattivazione del Servizio". Pertanto, precisa che nessuna doppia fatturazione sussiste nei confronti della Scrivente. Premessa la storia contrattuale del cliente, pone poi l'attenzione su quanto reclamato dall'istante. Rispetto alle fatture indicate, di cui l'istante chiede lo storno, precisa quanto segue: 1. fattura 201XXXXXXXX216 (con periodo di riferimento 01/08/2017 - 30/09/2017): riporta il costo di € 80,00+iva quale contributo di attivazione per recesso anticipato prima della scadenza dei 24 mesi previsti da contratto sottoscritto delle sim 348XXXX853 e 349XXXX194 oltre al costo della Tel. Cel Nokia 225 Black e Tel. Cel Samsung Galaxy Core Prime VE. La stessa fattura veniva, altresì, stornata in parte, per € 14,80, per i canoni successivi alle migrazioni delle sole utenze 059XXX095 e 059XXXX478 che risultavano migrate rispettivamente in data 25/08/2017 e 11/09/2017. 2. fattura 201XXXXXXXX789 (con periodo di riferimento 01/10/2017 - 30/11/2017): è stata già stornata per € 24,40 in riferimento sempre ai canoni delle uniche utenze migrate nel periodo di riferimento della fattura, ovvero 059XXX095 e 059XXXX478. 3. fattura 201XXXXXXXX642 (con periodo di riferimento 01/12/2017 - 31/01/2018): è stata anch'essa già stornata per € 24,40 sempre in riferimento ai canoni delle uniche utenze migrate nel periodo di riferimento della fattura, ovvero 059XXX095 e 059XXXX478. 4. fattura 201XXXXXXXX996 (con periodo di riferimento 01/02/2018 - 31/03/2018): è stata anch'essa già stornata per € 24,40 sempre in riferimento ai canoni delle uniche utenze migrate nel periodo di riferimento della fattura, ovvero 059XXX095 e 059XXXX478. 5. fattura 201XXXXXXXX864 (con periodo di riferimento 01/04/2018 - 31/05/2018): sono stati addebitati i canoni per il servizio Wind Smart Office Small – adsl e 2 linee fisse che venivano fatturati fino al 05/04/2018 (ovvero 30 giorni dalla richiesta di cessazione pervenuta). 6. Le restanti fatture, ovvero dalla 201XXXXXXXX386 alla 201XXXXXXXX954, riportano correttamente i costi della solo utenza mobile al canone della sim 370XXXX518 per la quale non si è mai ricevuta disdetta; tale sim risulta cessata per morosità in data 19/04/2019. Pertanto, precisa che la fatturazione è regolare e di competenza dell'istante. Rispetto alla contestazione riferita a "addebito sul c/c corrente della società: in data 23/07/2019 € 24,97; in data 22/08/2019 € 8,99; in data 23/09/2019 € 8,99; in data 23/10/2019 € 8,99: in data 22/11/2019 € 8,99; in data 23/12/2019 € 8,99 in data 22/01/2020 € 8,99; in data 24/02/2020 € 8,99; in data 24/03/2020 € 8,99; in data 22/04/2020 € 8,99; in data 25/05/2020 € 8,99; in data

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 17/06/2021.0000072.I Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da: cuppi stefano

22/06/2020 € 8,99 danari tutti da Voi asseritamente imputati a fatture a carico dell'azienda della mia assistita", precisa che i suddetti addebiti e prelievi non risultano assolutamente riferiti al contratto Wind oggetto di vertenza, come si può evidenziare dall'estratto conto allegato. Rispetto alla contestazione relativa a "immediato storno delle seguenti fatture: fattura n. 201XXXXXXXX019 datata 21/02/2019 di € 29,28 addebitati alla cliente per servizi asseritamente offerti ma a quell'epoca già disattivati e non goduti; fattura n. 201XXXXXXXX441 datata 21/04/2019 di € 29,28 addebitati alla cliente per servizi asseritamente offerti ma a quell'epoca disattivati e non goduti; fattura n. 201XXXXXXXX954 datata 21.6.2019 di € 232,78 addebitati all'azienda per presunta, asserita risoluzione contrattuale per inadempimento della cliente ammontanti a complessivi € 291,34", precisa, come già sopra ribadito, che le fatture, ovvero dalla 201XXXXXXXX386 alla 201XXXXXXXX954, riportano correttamente i costi della sola utenza mobile 370XXXX518, per la quale non si è mai ricevuta disdetta, e che tale sim risulta cessata per morosità in data 19/04/2019. In considerazione invece dell'asserito malfunzionamento dell'utenza 059XXX095, evidenzia che alcuna segnalazione tecnica è presente a sistema, se non una comunicazione, a luglio 2017, della volontà di migrare le utenze verso altro gestore. Alla luce di quanto ricostruito, chiarisce che la richiesta di indennizzo per disservizio è del tutto inammissibile, stante quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della delibera n. 347/18/CONS. Relativamente ai costi di cessazione/migrazione, rappresenta che i costi di disattivazione/migrazione fatturati all'istante sono dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani"). Infine, precisa che l'istante è ad oggi insolvente per la somma di € 1.626,98 (allegata schermata).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. Si precisa, innanzitutto, che la presente vertenza concerne esclusivamente, come da Formulario UG depositato in data 27/02/2020, le linee fisse intestate all'istante e non anche le linee mobili, rispetto alle quali il medesimo istante dovrà, eventualmente, presentare altro ed apposito Formulario UG.

Ciò premesso, la richiesta di cui al punto 1) non è accoglibile. Rispetto alle utenze fisse 059XXX095 e 059XXXX478, migrate ad altro operatore, rispettivamente, in data 25/08/2017 e in data 11/09/2017, Wind, così come dallo stesso evidenziato in memoria nonchè documentato, risulta, in effetti, avere già provveduto a stornare dalle fatture 201XXXXXXXX216, emessa il 21/10/2017, 201XXXXXXXX789, emessa il 19/12/2017, 201XXXXXXXX642, emessa il 19/02/2018 e 201XXXXXXXX996, emessa il 21/04/2018, i canoni relativi a tali utenze, addebitati dopo la suddetta migrazione (si vedano: 1) nota di credito 911XXX349 di euro 14,80 a compensazione della fattura 201XXXXXXXX216, periodo 01/08/2017 - 30/09/2017; 2) nota di credito 911XXX350 di euro 24,40 a compensazione della fattura 201XXXXXXXX789, periodo 01/10/2017 - 30/11/2017; 3) nota di credito 911XXX351 di euro 24,40 a compensazione della fattura 201XXXXXXXX642, periodo 01/12/2017 - 31/01/2018; 4) nota di credito 911XXX352 di euro 24,40 a compensazione della fattura 201XXXXXXXX996, periodo 01/02/2018 - 31/03/2018, allegate, tutte, agli atti). Rispetto a tali numerazioni, lo storno richiesto dall'istante non può essere qui riconosciuto, risultando, come detto, alla luce della documentazione agli atti, essere già stato disposto da parte dell'operatore.

Relativamente, poi, alle utenze ADSL.995XXXX289, 059XXXX456 e 059XXXX477, vi è in atti pec inoltrata a Wind in data 07/03/2018 a mezzo della quale l'istante chiede la disattivazione delle stesse senza rientro in Tim, richiesta cui risulta avere fatto seguito, ad opera dello stesso Wind, l'effettiva cessazione di tali linee conformemente alla tempistica prevista (30 gg. dalla richiesta, periodo durante il quale l'utente è tenuto al pagamento dell'abbonamento). Nella fattura (allegata) 201XXXXXXXX864, emessa in data 20/06/2018, i relativi canoni risultano, in effetti, essere stati regolarmente fatturati, ovvero fino al 05/04/2018 e, quindi, nel rispetto del termine di 30 giorni decorrenti dalla richiesta di cessazione inoltrata. Anche rispetto a tali linee, la richiesta di storno inoltrata dall'istante non può dunque essere accolta. Rispetto, infine, alle fatture 201XXXXXXXX386, emessa il 20/08/2018, 201XXXXXXXX994, emessa il 20/10/2018, 201XXXXXXXX151, emessa il 21/12/18, 201XXXXXXXX019, emessa il 21/02/2019, 201XXXXXXXX441, emessa il 21/04/2019 ed, infine, 201XXXXXXXX954, emessa il 21/06/2019, deve evidenziarsi che esse risultano, in

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 17/06/2021.0000072.I Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da: cuppi stefano

effetti, concernere, esclusivamente, il lato mobile, pertanto, per la ragione sopra illustrata, la relativa richiesta di storno non può essere qui trattata. La richiesta di cui al punto 2) non è accoglibile. Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni (come nella fattispecie in esame), non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante non può, tuttavia, essere accolta neppure se interpretata quale richiesta d'indennizzo per asseriti malfunzionamenti occorsi sulla linea fissa 059XXX095, disservizi riferiti dall'istante in modo del tutto generico e in assenza di alcuna prova fornita al riguardo. Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda dal medesimo formulata. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo. Sebbene, nella fattispecie in esame, risulti provata l'esistenza di un rapporto contrattuale tra l'utente e il gestore telefonico, la totale carenza probatoria circa il disservizio lamentato, anche negli elementi minimi necessari per inquadrare il fatto, deve portare al rigetto della domanda. Infine, non è accoglibile la richiesta di rimborso delle spese di procedura (indicate dall'istante quali "spese legali"), attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb. La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta. Come evidenziato e documentato da Wind in memoria, tali addebiti e prelievi non sono da ricondurre al contratto Wind oggetto della presente vertenza, affermazione rispetto alla quale l'istante non risulta avere replicato alcunché, né prodotto documentazione a supporto di una diversa ricostruzione dei fatti (l'unico documento a tal riguardo depositato, ovvero l'estratto conto bancario riportante gli addebiti qui contestati, non offre in merito utili indicazioni, volte a chiarire tale circostanza). La richiesta di cui

al punto 4) risulta essere già stata avanzata (si veda richiesta di cui al primo punto, alla cui trattazione si rimanda).

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

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.

Bologna, 17/06/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 17/06/2021.0000072.I Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da: cuppi stefano