*Protocollo: vedi segnatura.XML*

| | |
|---|---|
| TITOLO | 2015.1.10.4 |
| | 2017.1.10.555 |
| LEGISLATURA | X |

Il giorno 19 novembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

| | |
|---|---|
| STEFANO CUPPI | Presidente |
| ALFONSO UMBERTO CALABRESE | Vicepresidente |
| STEFANO CAVEDAGNA | Componente |

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

Vista la delibera Agcom 179/03/CSP;

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 legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2573);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 novembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema (mancata fatturazione e/o blocco fatturazione, blocco servizi e prodotti) nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento, quanto segue.

Cliente Wind con la numerazione fissa XXXXXXX714 dal 2012, attiva, successivamente, una linea mobile (business) con numerazione XXXXXXX350 e, a luglio 2015, un'altra linea mobile, sempre business, con numerazione XXXXXX6714, associando un iPhone 6 ad ogni linea mobile.

Da quel momento, non viene più fatturato il traffico effettuato e, nonostante i ripetuti solleciti, non riceve fatture fino ad ottobre 2016, data in cui attiva un'ulteriore linea (dati) con numerazione XXXXXXX708 (modem incluso); qualche giorno dopo, inoltre, viene contattato da un operatore di Wind che lo informa della possibilità di attivare, ad euro 24,90 + iva per i primi 12 mesi, la fibra relativamente alla numerazione fissa XXXXXXX714.

Dopo aver fatto nuovamente presente il problema della mancata fatturazione, viene contattato da altro operatore di Wind che riconosce l'errore commesso (blocco di fatturazione) e assicura che l'importo dovuto verrà fatturato con scadenza mensile invece che bimestrale.

Da questo momento, per i primi due mesi, come da accordi, vengono emesse fatture sull'arretrato accumulato, ma da fine novembre cominciano, invece, ad essere emesse 2 o più fatture al mese, che riportano, tra l'altro, cifre errate per quanto riguarda il servizio fibra, addebitato a 119 euro al mese invece che a 24,90 euro, come concordato.

L'istante ricontatta allora l'operatore per avere spiegazioni, che, tuttavia, non gli vengono fornite.

Successivamente, nel mese di gennaio 2017, gli viene addebitato l'intero importo scaduto e non accolta, invece, la richiesta, dal medesimo avanzata, di rateizzazione dello stesso.

Al riguardo, l'istante contesta sia l'entità del detto importo, sia la scadenza indicata, decisa autonomamente da Wind.

In data 23 febbraio 2017, addirittura, gli vengono staccate tutte le linee (per morosità).

Dopo pochi giorni (in data 03.03.2017 e 09.03.2017), riceve una nuova comunicazione da parte dell'operatore, che intima il pagamento dell'intero importo dovuto entro breve e ribadisce l'impossibilità di concedere la richiesta rateizzazione. L'istante dichiara di non volere saldare le fatture emesse in ritardo.

Infine, in data 05.05.2017, subisce il blocco degli iPhone e della chiavetta (blocco dell'IMEI), che vengono anche inseriti nella black list, nonostante l'avvenuto pagamento del 50% del loro valore.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

1) lo storno della posizione debitoria nonché il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti;

2) l'indennizzo per mancato riscontro alle segnalazioni ed ai reclami;

3) l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale ed errate informazioni commerciali;

4) l'indennizzo per blocco dei servizi e prodotti in assenza di presupposti;

5) il rimborso di quanto pagato per i prodotti acquistati al 50%, ma bloccati senza che ve ne fossero i presupposti.

## 2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 15.01.2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

Precisa, innanzitutto, che, in data 25.05.2017, perveniva reclamo con cui il cliente evidenziava la mancata attivazione dell'offerta ad euro 24,90 + IVA per i primi 12 mesi sull'utenza fissa, nonché l'invio di diverse fatture, tutte nella stessa data e che, in conseguenza di ciò, a seguito del passaggio alla fibra in data 04.10.2016, veniva rettificato il canone a euro 24,95 sulle fatture emesse, entro 90 gg. dalla data del reclamo, fornendo riscontro di ciò via mail.

Relativamente, poi, al blocco dell'IMEI, Wind richiama le previsioni di cui all'art 8 "*Blocco codice IMEI e risoluzione del contratto da parte di Wind*" delle Condizioni generali Telefono incluso e di cui all'art. 5.5 "*Mancato pagamento delle fatture*" delle Condizioni generali di contratto, operanti contestualmente.

Wind ritiene che quanto sottoscritto dal cliente e, in generale, i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto imponevano al medesimo di eseguire il pagamento di quanto richiesto in fattura, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione dello stesso.

Wind considera, dunque, inadempimento contrattuale l'inerzia dell'istante, ravvisabile prima nel mancato pagamento delle fatture e dopo nel perpetrare lo stesso atteggiamento di morosità, conducendo ciò alla sospensione del servizio.

Wind, inoltre, richiama l'attenzione su alcune recenti delibere, che ne legittimerebbero pienamente l'operato (delibera Corecom Puglia n. 48 del 29.07.2015; determina Agcom n. 33/14/DIT; delibera Corecom Lazio 213/15/CRL; delibera Corecom Toscana n. 4/2015).

Wind precisa, infine, che l'istante ha sempre usufruire regolarmente dei servizi, nonostante il blocco di fatturazione, avvenuto per un problema tecnico sui sistemi.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di cui al punto 1) (storno della posizione debitoria e ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti) non è accoglibile.

L'insoluto a tutt'oggi esistente deve, infatti, essere saldato dall'istante in quanto, nonostante quest'ultimo abbia effettivamente subito un blocco di fatturazione per un problema tecnico sui sistemi, riconosciuto dallo stesso operatore, ha, tuttavia, usufruito regolarmente dei servizi, dei quali non risulta agli atti avere mai contestato il mancato o regolare funzionamento (bensì la sospensione, dovuta a morosità di cui si tratterà in seguito).

La richiesta di ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti segue, naturalmente, la soccombenza della richiesta di storno.

La richiesta di cui al punto 2) (indennizzo per mancato riscontro alle segnalazioni ed ai reclami) può essere accolta.

Rispetto all'unico reclamo dell'istante risultante agli atti, inoltrato in data 23.05.2017 e riguardante la mancata attivazione dell'offerta ad euro 24,90 + IVA per i primi 12 mesi sull'utenza fissa, nonché l'invio di diverse fatture tutte nella stessa data, lo stesso operatore riconosce di avere provveduto a rettificare il canone sulle fatture emesse e di avere fornito riscontro di ciò via mail entro 90 gg. dalla data del detto reclamo e non, dunque, entro i 45 gg. previsti dall'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

Tale circostanza determina il diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo, così come previsto dall'art. 11, comma 1, del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS).

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 08.07.2017 (data di scadenza dei 45 giorni a disposizione dell'operatore per fornire riscontro) fino al giorno 20.08.2017 (giorno precedente rispetto a quello di scadenza dei 90 gg. entro i quali l'operatore afferma di avere fornito riscontro, in assenza di più specifiche indicazioni da parte di quest'ultimo). Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 44 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 44,00 (quarantaquattro/00) – (indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo), a norma del citato art. 11 della delibera Agcom n.73/11/CONS.

La richiesta di cui al punto 3) (indennizzo per mancata trasparenza contrattuale ed errate informazioni commerciali) non può essere accolta.

Tale fattispecie non rientra, infatti, tra quelle previste come indennizzabili dal Regolamento Agcom in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (allegato A alla delibera n. 73/11/CONS).

La richiesta di cui al punto 4) (indennizzo per blocco dei servizi e prodotti) è accoglibile.

Attesa la fondatezza della richiesta del canone di abbonamento a fronte di un servizio erogato in modo regolare e continuo e comunque usufruito dall'istante e, dunque, l'arbitrarietà della decisione, da parte di quest'ultimo, di interrompere i pagamenti, fondata esclusivamente sul blocco di fatturazione, tale disguido non potendo, comunque, legittimare una siffatta scelta, deve, peraltro, essere dichiarata illegittima l'interruzione del servizio disposta dall'operatore sul presupposto della morosità dell'utente.

Infatti, pur a fronte del mancato pagamento delle fatture, l'operatore era senz'altro tenuto ad informare l'utente con "congruo preavviso" circa il provvedimento di sospensione del servizio, così come disposto, tra l'altro, dall'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS.

Dagli atti del procedimento non emerge, invece, alcuna prova che l'operatore, prima di sospendere il servizio in data 23 febbraio 2017, abbia effettivamente informato l'istante circa il provvedimento di sospensione stessa.

Ne consegue, da tutto ciò, che l'operatore è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa del servizio sulle utenze de quibus e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

L'istante ha, pertanto, diritto all'indennizzo di cui all'art. 4 "*Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio*" in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 (trattandosi di quattro utenze di tipo "affari") dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

Rispetto all'arco di tempo indennizzabile, si deve ricordare che, ai sensi del punto III.5.3. ("*Riconoscimento degli indennizzi e criteri per la liquidazione*") delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, "in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va

fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore."

La richiesta è, dunque, accolta a partire dal giorno 23.05.2017 (data di invio dell'unico reclamo allegato dall'istante, sebbene l'interruzione dei servizi risalga al 23.02.2017, secondo quanto riferito dal medesimo istante) fino al giorno 25.08.2017 (data di deposito dell'UG e, dunque, di attivazione della procedura di risoluzione della controversia: dalla documentazione in atti non è, infatti, rinvenibile altra data relativa alla cessazione della sospensione, volta, dunque, a circoscrivere con precisione il periodo di disservizio).

Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 95 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 5.700,00 (cinquemilasettecento/00), a norma dei citati artt. 4, comma 1, e 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS (euro 7,50 x n. 4 utenze x 2 (utenze di tipo "affari") x 95 gg.).

La richiesta di cui al punto 5) (rimborso di quanto pagato per i prodotti acquistati al 50%, poi bloccati) non può trovare accoglimento in quanto risulta assorbita dalla richiesta di cui al punto 4).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Grossi nei confronti di Wind Tre X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre X è tenuto a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
   I. euro 5.700,00 (cinquemilasettecento/00), a norma degli artt. 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera Agcom n.73/11/CONS;

II. euro 44,00 (quarantaquattro/00), a norma dell'art. 11 della delibera Agcom n.73/11/CONS;

3. Wind Tre X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 e dell'Autorità.

| | |
|---|---|
| *Firmato digitalmente* | *Firmato digitalmente* |
| Il Segretario | Il Presidente |
| Dott.ssa Rita Filippini | Dott. Stefano Cuppi |