

DELIBERA N. 167/2020

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/261591/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 26/11/2020;

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 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*”;

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 legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 27/03/2020 acquisita con protocollo n. 0137974 del 27/03/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 10/03/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 27/03/2020. L'istante lamenta di avere sempre ricevuto fatture scorrette da parte dell'operatore sia nell'intestazione sia negli importi. Precisa preliminarmente che l'Associazione nazionale famiglie caduti e dispersi in guerra ha sedi su tutto il territorio nazionale e tutte accomunate dal medesimo codice fiscale: 80XXXXXX581. Precisa altresì che la parte istante del presente procedimento è la sede di Forlì e che già con il precedente operatore Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone) aveva riscontrato una fatturazione unita a quella della sede di Verona e aveva così deciso di migrare a Wind Tre X (di seguito Wind Tre). Il Legale rappresentante della sede di Forlì, sottoscriveva con Wind Tre contratto per cellulare (388XXXX075) e utenza fissa (054XXX240) in data 23.2.2018, riceveva il modem in data 17.3.2018 e da subito iniziava a ricevere fatture contenenti anche importi dovuti dalla sede di Macerata (tra cui addebiti relativi al n. 380XXXX129), nonché alcune fatture intestate a quest'ultima. Dopo due raccomandate A/R e diverse segnalazioni al servizio clienti, che avevano tutte esiti negativi, in data 29.10.2018 la sede di Forlì modificava il proprio c.f. in 92XXXXXX040 e ne dava comunicazione all'operatore. A seguito di un'ulteriore raccomandata A/R con esito negativo, l'utente in data 28.5.2019 inviava all'operatore modulistica indicata dal negozio in cui aveva precedentemente sottoscritto il contratto.

L'Operatore continuava però ad emettere fatturazione in modo non corretto e pertanto l'utente bloccava il Rid bancario. L'istante asserisce altresì che nel mese di agosto 2019 l'operatore ha staccato la linea fissa e mobile. L'utente richiede quindi: a) il ripristino della linea con urgenza; b) che gli vengano fatturati i soli consumi relativi alla sede di Forlì; c) lo storno di euro 53,20 relativi ai consumi del cellulare 380XXXX129 e del fisso di Macerata 073XXXX402 esclusi euro 149,67; d) un indennizzo per i disagi subiti per la mancata trasparenza contrattuale; e) un indennizzo per aver staccato l'utenza e l'adsl; f) un indennizzo per l'errata intestazione delle fatture; g) un indennizzo per le spese effettuate per la tutela dei propri diritti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva del 15.5.20 dà atto della cessazione della linea di Macerata in data 21.11.2019 e afferma di avere accertato l'invio delle successive fatture all'indirizzo corretto della sede di Forlì. L'operatore dichiara inoltre di avere proposto telefonicamente all'utente lo storno dell'intero insoluto relativo alla sede di Macerata per un totale di euro 600,00 e pertanto chiede il rigetto di tutte le domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In relazione alle domande a) relativa al ripristino della linea con urgenza e b) relativa alla richiesta di fatturazione dei soli consumi relativi alla sede di Forlì, si deduce dalla memoria depositata da Wind Tre e anche in assenza di controdeduzione da parte dell'istante, che ciò sia già avvenuto. In relazione alle domande c) sullo storno di euro 53,20 relativi ai consumi del cellulare 380XXXX129 e del fisso di Macerata 073XXXX402 e d) relativa alla richiesta di indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale, è da valutarsi da una parte che l'operatore ha riconosciuto le problematiche insorte a causa della coincidenza del codice fiscale tra le sedi di Forlì e di Macerata, tra cui l'errata intestazione delle fatture, e dall'altra che non è addebitabile all'operatore tale tipo di comportamento scorretto che quindi non comporta la liquidazione di un indennizzo. In merito alla richiesta di storno di importi relativi alle utenze della sede di Macerata, occorre considerare che l'operatore – pur non dandone prova – ha affermato di avere già dato la propria disponibilità all'utente

allo storno dell'insoluto di euro 600,98 e che le delibere Agcom (n. 126/10/CIR, 77/11/CIR, 110/12/CIR, 37/11/CIR, 79/12/CIR, 119/12/CIR,) e Corecom Emilia Romagna n. 11/12, Corecom Lazio n. 9/10, Corecom Lazio n. 56/10, Corecom Lazio n. 74/12, Corecom Lazio n. 19/10, Corecom Lazio n. 61/12, Corecom Lombardia n. 6/10, Corecom Emilia Romagna n. 29/12, Corecom Lazio n. 22/10, Corecom Lazio n. 30/10, Corecom Lazio n. 44/10) sono costanti nel ritenere che non sono dovute dall'utente le somme richieste dall'operatore in eccedenza rispetto al piano tariffario contrattualmente pattuito. In virtù di tali osservazioni, si ritiene quindi che si debba stornare l'importo di euro 600,98 (anche se derivante da fatture che comprendono anche le utenze di Forlì) come risulta dal conteggio delle fatture contestate.

In relazione alla domanda e) relativamente al distacco della linea e del servizio adsl, tali circostanze non sono state provate dall'utente. Non è infatti presente alcun reclamo prodotto dall'utente nei confronti dell'Operatore e alcuna istanza di provvedimento GU5 richiesto all'Autorità e pertanto non è possibile corrispondere un indennizzo.

In relazione alla domanda f) di corresponsione di indennizzo per l'errata intestazione delle fatture, lo stesso non può essere riconosciuto in quanto il regolamento indennizzi non prevede tale casistica.

In relazione alla domanda g) relativa alla richiesta di riconoscimento di un indennizzo per le spese effettuate per la tutela dei propri diritti, da interpretarsi quali spese di procedura, la stessa non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X deve provvedere allo storno delle fatture numeri W2011413848, W2008296504, W2005171327, W20051711056, W1920010243, W1915293903, per l'importo complessivo di euro 600,98 (seicento/98).

3. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, 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 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, 26.11.2020

F.to
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi