DELIBERA N. 184 /2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 27/11/2019;

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. 203/18/CONS, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*"; VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante "*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all'entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*";

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, recante "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb*";

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante "*Modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*";

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, recante "*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*";

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;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 05/03/2019 acquisita con protocollo N. 0094977 del 05/03/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27/11/2019

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione del 12.02.2019, l'istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, lamentando quanto segue: - di essere migrato nel dicembre 2017 da Wind Tre X (di seguito Wind) a Vodafone Italia X, sia la telefonia fissa che il servizio internet Fibra con portabilità del numero, provvedendo alla restituzione del router; - di aver ricevuto, nonostante ciò, fattura, per il traffico dati e voce, relativa ai mesi dicembre-gennaio; - di aver sollecitato all'Ufficio reclami di Wind la chiusura della procedura e la restituzione di quanto non dovuto ma di aver ricevuto, dopo due mesi, un'altra fattura; che, ad oggi, Wind continua ad emettere fatture con addebito diretto sulla Carta di Credito; - di aver più volte segnalato la problematica a Wind, al numero 155 e sul portale di Facebook, ricevendo scuse e rassicurazioni in merito alla restituzione di quanto indebitamente prelevato con unica incertezza sui relativi tempi; -di aver inviato l'ennesimo reclamo con pec del 02.05.2018 ma di aver comunque ricevuto ulteriore fattura con scadenza settembre 2018. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) Rimborso delle fatture non dovute b) indennizzo di €5 al giorno come previsto dalla legge

2. La posizione dell'operatore

Wind, con propria memoria difensiva, ha preliminarmente eccepito l'improcedibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera 347/2018/CONS, dichiarando di aver provveduto in data 02/08/2018 ad emettere le note di credito relative alle fatture contestate. Nel merito, Wind ha dichiarato di aver verificato, a seguito della segnalazione di migrazione da parte dell'istante, la regolare attivazione sui propri sistemi dell'utenza 051xxx445; avendo ricevuto conferma dell'attivazione della linea in questione da parte dell'operatore recipient a far data dal 30/01/2018, Wind ha provveduto a disattivare l'utenza sui propri sistemi e a stornare le fatture con emissione di note di credito. L'operatore ritiene, dunque, che nessuna ulteriore somma sia dovuta per le richieste avanzate dall'istante e che sul punto debba essere dichiarata cessata materia del contendere. Wind ha, infine, sottolineato che la controversia in oggetto verte unicamente su un'indebita fatturazione, che trova il suo soddisfacimento attraverso il rimborso o lo storno degli importi eventualmente fatturati e non dovuti, e che la parte istante non ha subito alcun danno, richiamando il consolidato orientamento AGCOM per cui "l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante" (Determina direttoriale 49/15/DIT) Wind ha, dunque, richiesto l'integrale rigetto delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento.

a) La richiesta di cui al punto a) di rimborso delle fatture non dovute a seguito della migrazione ad altro operatore può essere parzialmente accolta come di seguito precisato. Si premette che, in osservanza dell'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui:" I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia …devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto…e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni", secondo l'orientamento costante Agcom e Corecom devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato/migrazione dell'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione. (si veda, ex multis delibere Agcom nn. 103/10/ CIR; 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR). Nel caso in esame, è la stessa Wind a dichiarare in memoria – e nulla replica in merito l'istante - di aver provveduto a disattivare la numerazione de quo a far data dal 30/01/2018, corrispondentemente all'attivazione della medesima da parte dell'operatore recipient. Sono, pertanto, da ritenersi illegittime le fatture riferite all'utenza 051xxx445 successive al 30.01.2018. In merito all'eccezione di cessazione della materia del contendere sollevata da Wind - che sostiene che, avendo già provveduto all'emissione di note di credito a favore dell'utente, nessuna ulteriore somma è dovuta a quest'ultimo per le richieste avanzate -, in esito all'istruttoria del presente procedimento, occorre considerare quanto segue. L'operatore si è limitato a produrre copia della schermata dei sistemi Wind, da cui risultano alcuni accrediti a favore dell'istante, il quale nulla ha replicato in merito. Tale documentazione non

si ritiene, tuttavia, atta a provare l'effettivo rimborso dell'intero importo illegittimamente fatturato. Ne consegue l'obbligo, per Wind, di stornare/rimborsare tutte le fatture emesse a far data dal 30.01.2018, al netto dei relativi importi che risultino già effettivamente accreditati all'utente.

b) La richiesta di cui al punto b), di indennizzo di € 5 al giorno come previsto dalla legge, non può essere accolta, in quanto generica ed indeterminata, non risultando possibile inquadrare quale concretamente sia la fattispecie di disservizio lamentato. Peraltro, la presente autorità non può sostituirsi all'istante individuando autonomamente il contenuto delle singole richieste di parte. (Corecom E.R. Delibera 26/2017).

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1) Accoglie parzialmente l'istanza di Santella nei confronti di Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

2) Wind Tre X è tenuta allo storno/rimborso di tutte le fatture emesse a far data dal 30.01.2018, al netto dei relativi importi che risultino già effettivamente rimborsati.

3) Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

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.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
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, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi