

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.33
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 ottobre 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 Vice Presidente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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. 83/14/CIR e 18/16/CIR e Det. Dir. 40/17/DTC;

Vista la determina Corecom Emilia- Romagna n. 4/2014, Corecom Lazio n. D/802/2014;

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia- Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2457);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato fatturazioni non giustificate e problematiche relative alla portabilità nei confronti della Società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X) che per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere inviato raccomandata AR di recesso a Wind in data 21/01/2013;
- Wind in data 28/01/2013 comunicava di avere avviato il processo di disattivazione del servizio riferito a parte istante (contratto 1004247388820);
- nel mese di giugno 2015 la società istante riceveva n. 13 note di accredito mai effettivamente rimborsate per un importo totale di euro 1.618,00;
- seguivano due reclami (18/11/2015 e 02/02/2016) mai riscontrati;
- Wind inviava sollecito di pagamento per presunte fatture insolute (le medesime delle note di accredito), ultima delle quali avente data agosto 2015, per euro 1.928,24 anche per il tramite di società di recupero credito nonostante la pendente procedura di reclamo mai riscontrata.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Indennizzo per mancata lavorazione del recesso ed indebita fatturazione successiva alla disdetta contrattuale;
- b) Indennizzo per il mancato invio delle fatture;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- c) Storno integrale e/o annullamento di tutte le fatture oggetto del sollecito di pagamento e comunque emesse successivamente alla cessazione del contratto (23.02.2013), nonché regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa con rimborso e/o compensazione delle somme indicate nelle note di accredito;
- d) Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- e) Rimborso delle spese per l'espletamento della procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind, con memoria Prot. AL/2018/18877 del 21/03/2018 rileva quanto segue:

- in data 25/01/2013 perveniva richiesta di cessazione delle numerazioni 059XXX994, 059XXX108, 059XXX207 ed il servizio ADSL. La cessazione veniva espletata in data 04/03/2013;
- in data 08/05/2013 le numerazioni fisse 052XXX814, 0521XXX414, 052XXX812, 052XXX805 migravano verso altro gestore in Number portability, mentre le numerazioni fisse 054XXX480, 054XXX479, 0544XXX478, 054XXX196, 054XXX304, 052XXX804 migravano verso altro gestore in NP in data 13/05/2013;
- in data 30/05/2013 su istanza id parte attrice venivano cessati i contratti 1002932403119, 1004247492299, 1004247425913 per passaggio ad altro operatore. La cessazione dei contratti si completava in data 20/06/2013;
- in data 17/07/2013 il cliente segnalava che le numerazioni relative al contratto 1004247179235 erano passate ad altro operatore per NP nei primi giorni di maggio e pertanto richiedeva i relativi rimborsi. L'operatore accertava che le numerazioni 052XXX414, 052XXX805, 052XXX812 erano effettivamente migrate mentre la numerazione 051XXX809 risultava essere ancora attiva sui sistemi della scrivente. Infatti, nella richiesta di disdetta del 28/05/2013, il cliente chiedeva la cessazione dell'ADSL relativo al contratto 1002932402119. Tale cessazione non veniva processata in quanto non ritenuta conforme in quanto le linee indicate erano associate alla sede di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Castel Maggiore. Veniva quindi inoltrata comunicazione di documentazione non conforme a cui non seguiva ulteriore comunicazione;

- in data 21/05/2014 veniva imputato sui sistemi di Wind Tre ordine di cessazione per le numerazioni 052XXX414, 052XXX805, 0521XXX812. L'ADSL non poteva essere cessata in quanto la linea era rimasta attiva; il cliente infatti avrebbe dovuto dismettere tutto;
- in data 19/11/2015 il legale del cliente richiedeva il rimborso di tutte le note di credito emesse a favore del cliente. Da verifiche svolte le note di credito erano state compensate sulle fatture rimaste a debito del cliente per la differenza. Nessun importo quindi da rimborsare; il cliente invece è debitore di euro 2.354, 24;
- in data 26/01/2016 perveniva richiesta di cessazione del contratto 1002932402119. Da verifiche l'unico contratto attivo era il 1004247179235 con canoni cessati a settembre 2015 quindi non generante più fatture;
- gli importi ad oggi insoluti si riferiscono alla componente ADSL (che il cliente avrebbe dovuto esplicitamente cessare) oltre l'eventuale traffico. Inoltre, la numerazione 052XXX809 non risultava migrata ad altro operatore come le altre numerazioni appartenenti allo stesso contratto di cui non è mai pervenuta alcuna richiesta scritta come da comunicazione di Wind inviata il 25/09/2013;
- l'istante presenta un insoluto pari ad euro 1.948,24.

3. La memoria di replica dell'istante

Con memoria prot. AL/2018/19657 del 26/03/2018, parte istante così replica:

- la stessa Wind dichiara in memoria che la cessazione è avvenuta oltre i 30 giorni previsti da contratto;
- per le altre utenze veniva disposto il passaggio ad altro operatore nel mese di marzo 2013 tramite richiesta di migrazione direttamente dall'altro operatore Vodafone per le utenze 052XXX814, 052XXX809, 052XXX414, 052XXX812, 052XXX805;
- parte istante allega altresì fatture Vodafone a dimostrazione dell'affermazione del passaggio di tutte le linee ad altro operatore da cui è derivata doppia fatturazione;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- parte istante non ha mai ricevuto le fatture che Wind lamenta come insolute e d'altra parte tali fatture Wind si riferiscono a numerazioni che nel medesimo periodo erano già fatturate da Vodafone a seguito di passaggio;
- parte istante non ha mai ricevuto la comunicazione di Wind relativa alla non conformità della disdetta di cui non vi è prova. Tale comunicazione è comunque illegittima in quanto immotivata ed inviata ben oltre i termini contrattualmente previsti per la disdetta; la motivazione fornita in memoria è inoltre pretestuosa in quanto si fa riferimento ad una non conformità relativa alla disdetta delle linee di Castel Maggiore mentre tale sede era stata specificamente indicata nella nota di recesso;
- la richiesta di cessazione del contratto 10029324021119 è stata formulata nel 2013;
- le affermazioni di Wind sono contraddittorie: in parte della memoria afferma "...l'unico contratto attivo era il 1004247179235 con canoni cessati a settembre 2015..." e due righe sopra aveva affermato che "...in data 17/07/2013 il Cliente segnalava che le linee relative a tale contratto erano passate ad altro operatore...";
- le stesse note di accredito emesse sono un'evidente prova dell'errore in cui è incorso l'operatore Wind.

4. 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.

- a) Per quanto attiene le richieste di indennizzo sub a) per mancata lavorazione del recesso ed indebita fatturazione successiva alla disdetta contrattuale e sub b) per il mancato invio delle fatture, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. La mancata lavorazione del recesso e l'indebita fatturazione per costante indirizzo AGCOM e Corecom (AGCOM Delibera 83/14/CIR e 18/16/CIR, Corecom Emilia Romagna Determina 4/2014, Corecom Lazio Determina D/802/2014) non possono essere ricondotti nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di comunicazioni elettroniche non potendo neppure essere analogicamente assimilati alla "attivazione dei servizi non richiesti" di cui all'art. 8 del Regolamento Indennizzi. Per quanto attiene all'indennizzo per mancato invio delle fatture, anch'esso esula



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dall'ambito di applicazione del Regolamento Indennizzi non essendo assimilabile nemmeno in via analogica a nessuna delle fattispecie in esso previste (cfr. AGCOM Det. Dir. 40/17/DTC). Le richieste vengono quindi respinte.

- b) Per quanto riguarda la richiesta sub c) di storno integrale e/o annullamento di tutte le fatture oggetto del sollecito di pagamento e comunque emesse successivamente alla cessazione del contratto (23/02/2013), nonché regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa con rimborso e/o compensazione delle somme indicate nelle note di accredito, la stessa può trovare parziale accoglimento. Preliminarmente occorre chiarire che la richiesta di definizione di cui trattasi – ed il preliminare tentativo di conciliazione – è riferita al codice cliente 410686354. A tale codice cliente afferiscono 24 linee telefoniche + 4 linee ADSL. Parte istante si riferisce, nella descrizione dei fatti, ad una unica raccomandata di recesso che asserisce essere stata inviata il 21/01/2013. Questa raccomandata, prodotta in atti priva di data, ma corredata da un avviso di ricevimento da cui risulta che la spedizione è stata effettuata il 21/01/2013, è la richiesta di cessazione del contratto numero 1002932402119 relativo alle ADSL site in Ravenna, Parma, Castelmaggiore (la richiesta è priva di numeri identificativi di tali utenze). Parte istante in riscontro alla richiesta di cessazione di cui sopra, allega la risposta di Wind del 28/01/2013 la quale si riferisce all'avvio del processo di disattivazione di un contratto avente identificativo diverso, ovvero 100247388820 (anch'esso privo di numeri identificativi di utenze). Parte istante allega inoltre le note di accredito emesse da Wind prive di indicazioni relative all'utenza a cui si riferiscono. A fronte delle asserzioni e della documentazione prodotta da parte istante, l'operatore non ha presentato una replica puntuale, ma ha inviato una ricostruzione cronologica delle variazioni intervenute rispetto ai vari contratti sottoscritti da parte istante, anche riferiti a periodi non contestati, da cui non emergono elementi atti a smentire le asserzioni di parte istante. Dalla memoria inviata da Wind si rileva che la raccomandata inviata da parte istante il 21/01/2013 aveva un contenuto diverso rispetto a quello dalla stessa parte asserito e riguardava una specifica disattivazione e che la risposta di Wind del 28/01/2013 (sempre allegata da parte istante) si riferiva pertanto alla cessazione di altre utenze. Tuttavia, a



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

fronte di tali imprecisioni documentali di parte istante, chiarite grazie alla documentazione inviata dall'operatore, lo stesso operatore non fornisce spiegazioni esaurienti né circa la mancata chiusura del contratto 1002932402119, né circa la chiusura integrale del rapporto contrattuale con il codice cliente appartenente a parte istante. Nella memoria dell'operatore, Wind dichiara in un primo momento che la cessazione del contratto 1002932402119 si è completata in data 20/06/2013 (allegando numerose schermate riferite a diverse utenze), in altro punto dichiara che la cessazione dell'ADSL relativo a tale contratto non veniva processata in quanto la disdetta è stata ritenuta non conforme ed in altro punto ancora dichiara che la richiesta di cessazione del medesimo contratto è pervenuta il 26/01/2016 ma che l'unico contratto attivo risultava essere un altro. Wind cita inoltre una nota del 25/09/2013 (che allega) con la quale asserisce di aver comunicato a parte istante di non aver potuto processare la cessazione. Tale nota, di cui non viene fornita la prova di ricezione di parte istante, è così formulata: ... "desideriamo informarla che la richiesta da lei inviata il 25/09/2013, in riferimento alle condizioni contrattuali sottoscritte, non può essere accolta...". Non si comprende a quale richiesta di parte istante questa risposta possa essere riferita ed inoltre la data è incoerente rispetto alla cronologia dei fatti riportata dallo stesso operatore. Anche le fatture allegate da Wind paiono incoerenti con quanto dichiarato e allegato; con la nota sopra richiamata del 28/01/2013 (allegata sia da parte istante che dall'operatore) Wind dichiarava di aver avviato il processo di disattivazione del Servizio "Tutto Incluso Aziende" con riferimento al contratto 100247388820 (privo di riferimenti di utenze) e tuttavia ha continuato a fatturare per il medesimo servizio non fornendo in questa sede indicazioni circa le utenze coinvolte. Come noto in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., Sent. n. 947/2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004). Nel caso di specie l'operatore non dimostra la correttezza della fatturazione in quanto a fronte della mancata cessazione del rapporto contrattuale lamentata dall'istante, non fornisce alcuna valida giustificazione, né – nonostante quanto asserito - fornisce prova che le fatture contestate siano riferite a servizi per i quali non era stata chiesta la cessazione. La conclusione della memoria di Wind così recita: ... *“gli importi ad oggi insoluti si riferiscono quindi alla componente adsl (che il cliente avrebbe dovuto esplicitamente cessare), oltre l'eventuale traffico. Inoltre la numerazione 052XXX809 non risultava migrata ad altro operatore come le altre numerazioni appartenenti allo stesso contratto di cui non è mai pervenuta alcuna richiesta scritta come indicato da comunicazione di Wind Tre inviata in data 25/09/2013 di cui ...”*. Rispetto a tale conclusione si rileva che : l'utente ha documentato di avere inviato la richiesta di cessazione dell'ADSL nelle sedi di Ravenna, Parma e Castel Maggiore, non si comprende dalla memoria dell'operatore quali altri ADSL l'utente avrebbe dovuto cessare e comunque la nota di Wind citata al riguardo non è afferente a tale problematica; parte istante in sede di memoria di replica ha prodotto una mail di Vodafone del 28 marzo 2013 in cui tale operatore individua – tra le numerazioni da acquisire – il numero 052XXX809 prevedendo il termine massimo di 55 giorni per il trasferimento di tutti i servizi relativi ad una serie di altre utenze. Wind non documenta in alcun modo – essendo le fatture prive di utenze di riferimento e prive di dati di traffico – che vi fossero utenze rimaste attive. Da ciò deriva il diritto di parte istante allo storno dell'insoluto maturato successivamente alla data del 20/06/2013, data in cui lo stesso operatore dichiara essersi completata la cessazione del contratto.

- c) Per quanto concerne la richiesta di indennizzo di cui al punto d) per mancata richiesta ai reclami la stessa viene accolta. Parte istante, al ricevimento delle note di accredito ha inviato il 18/11/2015 richiesta di rimborso ed il 01/02/2016, oltre alla richiesta di rimborso, contestazione circa il permanere della fatturazione stante la chiusura del rapporto contrattuale. A tali comunicazioni – di cui esiste prova di ricezione da parte di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Wind – l'operatore non ha mai risposto. Da ciò deriva il diritto ad un indennizzo ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi a far data dal 17 marzo 2016 (45 giorni entro i quali l'operatore avrebbe dovuto rispondere al reclamo del 01/02/2016) fino all'udienza di conciliazione del 03/10/2017 calcolato pertanto nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

- d) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza;

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 L.F. Promo X nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
3. La Società Wind Tre X è inoltre tenuta a stornare l'insoluto di parte istante relativo a fatture emesse successivamente alla data del 20/06/2013;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

4. La Società Wind Tre X è tenuta, 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

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom