

DETERMINA DIRETTORIALE 107/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/415878/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Royal Caffè di M. e C. - Fastweb S.p.A., Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza della società Royal Caffè di M. e C., del 18/04/2021 acquisita con protocollo n. 0183973 del 18/04/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza business n. 0574075xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. il 26/02/2019 l’utente ha comunicato a Wind Tre S.p.A., a mezzo PEC, la discetta dell’utenza dedotta in controversia, «specificando che era in corso una variazione della ragione sociale e chiedendo il codice di migrazione, necessario per poter migrare»; b. tuttavia, in relazione alla medesima linea telefonica, rientrata in Fastweb S.p.A. il 19/06/19, «Fastweb ha emesso la fattura M003782233 del 01 febbraio 2019, con canoni fino al 28 febbraio e anche Wind ha emesso la fattura 2019T000235002 del 21/03/2019, con canoni fino al 28 febbraio 19»; c. inoltre, «Wind ha continuato a fatturare fino alla fattura 2020T000043791 del 21/01/2020»; d. l’utente, in data 15/10/19, a mezzo PEC, ha chiesto a Wind Tre S.p.A. il rimborso degli importi fatturati dopo l’espletamento della migrazione della linea in Fastweb S.p.A. e ha altresì contestato la fattura nr. 2019T000834764 di euro 76,86; e. Wind Tre S.p.A., tuttavia, non ha mai risposto al reclamo ed ha anche dato mandato alla società di recupero crediti. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «chiediamo ai gestori di specificare i periodi in cui hanno avuto in carico la linea 0574075xxx»; ii.

lo storno, ovvero il rimborso delle fatture non dovute; iii. la corresponsione dell'indennizzo per «eventuale» ritardata migrazione; iv. a Wind Tre S.p.A. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 15/10/19; v. il ritiro della pratica di recupero crediti; vi. in udienza, stante l'accordo transattivo raggiunto con WIND TRE S.p.A., l'utente ha chiesto il rimborso di euro 285,00, addebitati da Fastweb S.p.A. nella fattura LA00244157 del 30/6/19.

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «il 24 gennaio 2019 è giunta richiesta di migrazione da parte di Wind che ha completato il passaggio l'8 febbraio. Successivamente la Royal Caffè è rientrata in Fastweb, precisamente il 19/06/2019, con successiva cessazione per passaggio ad altro operatore a novembre 2019». Nel merito della doppia fatturazione, l'operatore ha poi rilevato che l'unica fattura in atti, quella del 30/06/2019 «correttamente emessa poiché recante, oltre all'addebito dei canoni dal 19/06/2019 al 31/08/2019, anche il legittimo addebito del contributo di attivazione». L'operatore, nel merito alla fattura di febbraio M003782233, richiamata da parte istante, ha addotto che «fa riferimento al periodo in cui la migrazione non si era ancora completata e per questo è stata giustamente emessa; così come è stata legittimamente emessa la fattura M004908389, risalente a marzo, che è quella di conguaglio e riporta l'accredito dell'abbonamento anticipato nella precedente fattura (per il periodo 8-28/2) e l'addebito del costo di dismissione». L'operatore Wind Tre S.p.A. ha concluso un accordo transattivo con l'utente, in virtù del quale parte istante ha rinunciato al procedimento e ad ogni relativa pretesa dei confronti di Wind Tre S.p.A.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Nel merito, dagli elementi emersi in sede istruttoria, è risultato che l'utenza dedotta in controversia è passata da Fastweb S.p.A. a Wind Tre S.p.A. in data 8/02/19; il 19/06/19 è poi rientrata nuovamente in Fastweb S.p.A., per poi migrare verso OLO nel novembre 2019. Orbene, premesso che la richiesta dell'istante di cui al punto i. appare soddisfatta in virtù delle risultanze istruttorie, la richiesta di cui al punto ii. non merita considerazione nei confronti di Wind Tre S.p.A., stante l'accordo transattivo in atti. Viceversa, Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, gli importi addebitati in riferimento al periodo compreso dal 08/02/19 al 19/06/19 in cui, per ammissione dell'operatore stesso, l'utenza di cui si discute era servita da Wind Tre S.p.A. Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che in atti l'utente non ha depositato le PDA di riferimento, quindi non è possibile verificare il rispetto delle tempistiche di esecuzione delle obbligazioni contrattuali rispettivamente assunte. Anche le richieste dell'istante di cui al punto iv. e v. sono prive di rilievo, essendo rivolte a Wind Tre S.p.A. Infine, in ossequio al principio del diritto di difesa dell'operatore, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto vi., essendo stata espressamente formulata solo in sede di udienza e mai prima.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 18/04/2021, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, gli importi eventualmente addebitati in riferimento al periodo compreso dal 08/02/19 al 19/06/19.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Mario Staderini