



CORECOM Sardegna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/288891/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *** - 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 legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA l’istanza dell’utente ******, del 08/06/2020 acquisita con protocollo n. 0243633 del 08/06/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 08/06/2020 l’utente ******, codice fiscale ******, ha presentato in data 08/06/2020 l’istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre (Very Mobile). Servizio di Telefonia mobile Tipo di contratto: Privato L’utente premesso di aver acquistato il 14/11/2017 un KIT Samsung Galaxy S8 Artic Silver + SIM1E, numero IMEI 359*****2164, con richiesta attivazione contestuale dell’opzione SCREEN PROTECTION (PROTEZIONE DELLO SCHERMO), riferisce di aver iniziato a ricevere le fatture a casa, il cui pagamento avveniva in automatico attraverso carta di credito. Ogni fattura ricevuta comprendeva il costo mensile di €

2,04, con raggruppamento trimestrale, quindi € 2,04 x 3 + € 1,64 costo ed oneri fattura + iva al 22%. Afferma dunque di aver contattato il numero 155 e chiesto di non ricevere più a casa la fattura cartacea, ma gratuitamente on line al suo indirizzo mail. Nonostante la conferma dell'operatore che avrebbe ricevuto le successive fatture via mail, riceveva nuovamente fattura cartacea, sempre con gli stessi importi, comprensivi quindi di costo ed oneri fattura. Riferisce dunque di aver inoltrato:

1) una Pec con oggetto "DISDETTA FATTURA CARTACEA" il 27 maggio 2019, alla quale l'operatore rispondeva "... Siamo spiacenti informarla che la stessa non contiene i dati necessari ai fini della sua corretta identificazione ..."

2) una Pec il 28 maggio 2019 con tutti i dati richiesti, e confermando la volontà di non voler più ricevere la fattura cartacea del servizio attivo, ma che la stessa venga inviata via mail".

Nonostante quanto sopra, riceveva a casa:

- fattura cartacea N. WP1900091809 data emissione 5 luglio 2019;
- fattura cartacea N. WP1900139776 data emissione 5 ottobre 2019;
- fattura cartacea N. WP1900189106 data emissione 13 dicembre 2019;
- fattura cartacea N. WP2000031962 data emissione 12 marzo 2020.

Tutte le predette fatture riportavano gli stessi importi comprensivi quindi di costi e oneri di invio fattura. Chiede pertanto:

- Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami;
- Rimborso di € 8,00 (la somma pari a €1,64 x 4 fatture ricevute + iva al 22%, relative ai costi e oneri di invio fattura).

Repliche dell'istante. Con nota del 24 maggio 2020 l'istante ha confermato la propria posizione e replicato alle memorie dell'operatore, insistendo in particolare sul fatto di aver continuato a ricevere le fatture cartacee fino a marzo 2020, affermando di non aver mai ricevuto alcun assegno dall'operatore ma esclusivamente un rimborso di € 2,00, ribadendo infine che la sua richiesta al contrario di quanto sostenuto dall'operatore deve essere qualificata come reclamo. Ha ribadito dunque la richiesta di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo, € 6,00 per i rimborsi delle spese contestate sostenute (risulta da parte di Wind solo un accredito di € 2,00) ed € 100,00 come indennizzo sulle spese del procedimento.

L'operatore ha presentato nei termini le controdeduzioni, nelle quali ricostruisce gli eventi riferendo che:

In data 28/05/2019 tramite pec l'utente chiedeva di non ricevere più la fattura cartacea ma di riceverla via mail. In data 29/05/2019 veniva effettuata la variazione richiesta e inviato SMS al numero 328*****98 dell'utente:" Gentile Cliente, in riferimento alla Sua segnalazione, La informiamo che abbiamo provveduto ad effettuare con successo la variazione da Lei richiesta." Per un disallineamento di sistema, nonostante l'avvenuta variazione, il cliente ha però continuato a ricevere le fatture cartacee per alcuni mesi. Pertanto, si è provveduto ad emettere ndc dei seguenti importi (Costi e oneri di invio fattura) per un totale di € 8,00:

Ft n. WP2000031962 del 12/03/2020;

Ft n. WP1900189106 del 13/12/2019;

Ft n. WP1900139776 del 05/10/2019;

Ft n. WP1900091809 del 05/07/2019.

Il rimborso è stato evaso tramite assegno. Si è provveduto, altresì, a concedere ulteriore rimborso di € 1,64 + iva relativi ai Costi e oneri di invio fattura addebitati con fattura WP2000068856. Si è effettuato accredito sul Cdf P1080989274, relativo alle utenze mobili intestate all'utente. Con riferimento alla richiesta dell'utente di ottenere dal Corecom la somma pari a € 1,64 x 4 fatture ricevute + iva al 22%, relative ai costi e oneri di invio fattura pari a € 8,00, la scrivente ne chiede il rigetto totale poiché la stessa esula dalla competenza del Corecom stesso: con delibera 51/2020 il Corecom Puglia con riferimento ad una richiesta dell'utente ha statuito che l'oggetto della richiesta non rientra nell'art. 20 comma 4 del Regolamento. Ad abundantiam afferma che la richiesta di variazione è stata accolta e lavorata dalla convenuta e solo per una anomalia sistemica la lavorazione della stessa è terminata in ritardo; pertanto, si è provveduto a rimborsare i costi precedenti: trattasi eventualmente di indebita fatturazione che trova il suo soddisfacimento attraverso il rimborso o lo storno degli importi eventualmente fatturati e non dovuti. Parte istante non ha subito alcun danno. Secondo consolidato orientamento AGCOM "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) In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al

reclamo richiama una sentenza gdp di Roma 4048.16 secondo cui in presenza di una diffida ad adempiere non può parlarsi di reclamo. Detto tipo di comunicazione non appare equiparabile alla definizione di “reclamo” fornita dalla normativa dell’Autorità di settore e dalle disposizioni della Carta Servizi. La questione in esame trova le sue basi normative nella Delibera AGCOM 179/03/CSP che all’art. 1, comma 1, lett d) stabilisce che il reclamo è “l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio” Quindi il Regolamento AGCOM fissa gli indennizzi dovuti al cliente per la mancata risposta a tale specifica tipologia di reclamo che si sostanzia quindi in una segnalazione. Considerato quanto sopra, è impossibile sostenere che la diffida inviata da un legale o una richiesta di variazione rientri nella definizione normativa di “reclamo”. Ad ogni modo la convenuta forniva puntuale risposta di variazione avvenuta come sopra provato; inoltre, l’emissione delle ndc sono la prova che a tale richiesta di variazione si è provveduto a rispondere, altresì, per facta concludentia (delibera AGCom n. 101/15/CIR).

Le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, nei limiti di seguito precisati. Quanto al rimborso degli importi fatturati a titolo di spese di produzione e spedizione fattura, dalla documentazione prodotta è emerso che l’istante con pec del 28 maggio 2019 inoltrata all’indirizzo servizioclienti155@pec.windtre.it (della quale produce ricevuta di accettazione e di consegna) ha comunicato all’operatore i dati necessari per la gestione della sua richiesta, ossia “DISDETTA FATTURA CARTACEA” (ciò per lo meno è quanto si evince dalle predette ricevute). Nonostante ciò l’operatore, ha disatteso la richiesta e ha continuato a spedire la fattura cartacea, addebitando i costi e gli oneri per l’invio pari a € 1,64 più IVA. Ed effettivamente dalle fatture depositate agli atti del procedimento di conciliazione, limitatamente alle quali la scrivente è nelle condizioni di poter effettuare l’esatto riscontro risulta che in tutte le seguenti fatture veniva addebitato l’importo di € 1,64 + IVA per costi e oneri di invio fattura.

- fattura cartacea N. WP1900091809 data emissione 5 luglio 2019;
- fattura cartacea N. WP1900139776 data emissione 5 ottobre 2019;
- fattura cartacea N. WP1900189106 data emissione 13 dicembre 2019;
- fattura cartacea N. WP2000031962 data emissione 12 marzo 2020.

L’operatore che ha attribuito il disservizio ad un disallineamento del sistema, afferma di aver rimborsato i predetti importi con assegno e di aver provveduto altresì, a concedere l’ulteriore rimborso di € 1,64 + iva relativi ai Costi e oneri di invio fattura addebitati con fattura WP2000068856, nonché di aver effettuato un accredito sul Cdf P1080989274, relativo alle utenze mobili 388*****74 e 351*****11. Tuttavia dei predetti rimborsi, dichiarati in memorie, non vi è prova in atti. Viceversa l’istante riferisce di aver ricevuto solo € 2,00 di rimborso e produce agli atti la fattura W2024268654, del 01/07/2020, dalla quale si evince la predetta circostanza. In questa prospettiva e alla luce delle risultanze istruttorie si ritiene di accogliere la richiesta di storno degli importi fatturati a titolo di spese di produzione e spedizione fatture, che viste le somme già corrisposte, si quantifica in € 6,00. Quanto all’indennizzo per mancata risposta al reclamo, l’istante ha depositato agli atti e chiede l’indennizzo per la mancata risposta alla pec del 28 maggio 2019 con oggetto DISDETTA FATTURA CARTACEA (come riportano chiaramente le ricevute di accettazione e consegna) La richiesta è infondata e va pertanto rigettata. Agli atti, infatti, non è presente alcun atto che possa essere qualificato come reclamo. Tale non è certamente la pec del 28 maggio 2019 con la quale l’istante – per altro sollecitato dall’operatore – si è limitato ad integrare le informazioni e la documentazione necessaria affinché l’operatore fosse messo in condizione di gestire la “disdetta della fattura cartacea”. È di tutta evidenza dunque che non si tratta della segnalazione di un disservizio (tale sarebbe stata eventualmente la contestazione, successiva alla richiesta di disdetta, in ordine alla mancata gestione della richiesta) ma semplicemente la richiesta di procedere all’attivazione del servizio di fatturazione on line. Quanto alle spese di procedura, secondo il costante recente orientamento dell’AGCOM la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell’istanza del 08/06/2020, è tenuta a rimborsare gli importi fatturati a titolo di spese di produzione e spedizione fattura pari a € 6,00.

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
NOEMI ATZEI

NOEMI ATZEI