DETERMINAFascicolo n. GU14/549310/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXX XXXXX, del 10/09/2022 acquisita con protocollo n. 0260765 del 10/09/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza presentata in data 10 settembre 2022, l'Utente precisava che: a) in data 15 gennaio 2021, successivamente all'attivazione di una richiesta di portabilità da Wind Tre (Donating) a Vodafone Italia S.p.A. (Recipient), comunicava ad entrambi gli Operatori coinvolti il proprio ripensamento, chiedendo, a mezzo PEC, all'Operatore Wind Tre di non dare seguito alla richiesta di portabilità; b) l'Operatore Wind Tre induceva l'Utente a rinunziare alla propria numerazione fissa (XXXXXX) e ad attivare una nuova numerazione (XXXXXX) a condizioni economiche più gravose rispetto a quelle precedentemente in essere; c) l'Operatore Wind Tre emetteva, per un periodo non meglio precisato, fatture per entrambe le numerazioni; d) nel mese di maggio 2022, veniva richiesta portabilità della numerazione XXXXXX verso altro OLO, ma, nonostante ciò, Wind Tre emetteva fatture anche relativamente al mese di giugno, luglio ed agosto. Alla luce di tali

circostanze, l'Utente chiedeva il riconoscimento della somma omnicomprensiva pari ad € 450,00 per gli importi indebitamente fatturati. L'Utente depositava documentazione a seguito delle richieste formulate all'udienza 17 novembre 2022 e, in data 27 novembre 2022, integrava la propria istanza richiedendo il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 10 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. e depositava ulteriore documentazione.

Wind Tre S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 353/19/CONS e ss. mm. e ii.). In particolare, l'Operatore, ricostruita la vicenda contrattuale, precisava che: a) la numerazione XXXXXX era rimasta attiva dal 2 novembre 2017 sino al 25 maggio 2022; b) la numerazione XXXXXX era stata attivata in data 19 febbraio 2021 e risultava ancora attiva; c) l'istanza presentata dall'Utente si palesa come generica; d) la fatturazione emessa risulta corretta; e) nessuna responsabilità può essere imputata all'Operatore in relazione alla procedura di portabilità del gennaio 2021; f) venivano emesse le seguenti note di credito: nota di credito n. XXXXXX di € 64,99 relativa al contributo di cessazione addebitato per la disattivazione della numerazione fissa XXXXXX; nota di credito n. XXXXXXX di € 100,00 quale indennizzo massimo previsto dalla carta dei servizi per parziale risposta alle PEC di reclamo e nota di credito n. XXXXXX di € 167,32 relativa al rimborso del canone addebitato da gennaio 2021 a maggio 2021 per ritardo cessazione sui sistemi dell'Operatore della numerazione XXXXXX. Alla luce di tali argomentazioni, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Utente.

Preliminarmente, si osserva, da un lato, che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. e, dall'altro lato, che le precisazioni e la produzione documentale dell'Utente, effettuata in data 27 novembre 2022, nonostante avvenuta oltre i termini di cui all'art. 16, comma 2, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. deve essere considerata ammissibile posto che, da un lato, nel corso dell'udienza era sorta la necessità di fare chiarezza relativamente all'utenza XXXXXX e, dall'altro lato, l'Utente ha depositato documenti già prodotti nei termini ovvero documenti di cui aveva fatto espressa e precisa menzione nei propri scritti difensivi ritualmente depositati. Nel merito: 1. preliminarmente occorre osservare che la doglianza dell'Utente si concentra sulla contestazione delle fatture emesse dall'Operatore. Con riferimento alla numerazione XXXXXX, la domanda dell'Utente deve essere accolta in quanto l'Utente ha allegato l'esistenza di una doppia fatturazione, pur non producendo le fatture oggetto di contestazione e senza ben precisare il periodo in cui sarebbe avvenuta la presunta doppia fatturazione. Tuttavia, l'apparente carenza documentale appare colmata dall'Operatore il quale, dichiarando di aver emesso note di credito relativamente al disservizio subito dall'Utente, ammette pacificamente la propria errata condotta relativamente alla fatturazione così come contestata dall'Utente. Da ciò deriva che gli addebiti relativi all'utenza XXXXXX non possono essere considerati corretti – come dimostra l'emissione delle note di credito da parte dell'Operatore –. Pertanto, l'Operatore è tenuto stornare e/o rimborsare le fatture emesse relativamente all'utenza XXXXXX riferite a periodi successivi alla data del 15 gennaio 2021, oltre agli interessi legali maturati a far data dalla presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo, salvo che l'Operatore dimostri di non avervi già provveduto attraverso l'emissione di note di credito e/o ulteriori forme di accredito. Con riferimento alla numerazione XXXXXX, la domanda dell'Utente merita accoglimento nella misura in cui l'Utente ha dimostrato – con la produzione di una fattura di altro Operatore – che a partire dal 23 maggio 2021 la numerazione XXXXXX non risultava più ascrivibile all'Operatore coinvolto nel presente procedimento. Sul punto si noti che l'Operatore non è stato in grado di dimostrare il contrario posto che tutti gli screen shot prodotti devono essere considerati privi di qualsivoglia valenza probatoria. Da ciò deriva che l'Operatore è tenuto a stornare e/o rimborsare tutte le fatture emesse relativamente all'utenza XXXXXX successive alla data del 23 maggio 2021. 2. Non può invece essere accolta la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 10 del c.d. Regolamento Indennizzi (all. A alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii.) in quanto presentata tardivamente. Va peraltro precisato che la mancata allegazione di documentazione atta a comprovare gli anni di titolarità del numero impedirebbe a questo Corecom una quantificazione dell'indennizzo richiesto, tacendo il fatto che quanto acquisito all'istruttoria non consentirebbe in ogni caso di affermare la responsabilità dell'Operatore in ordine alla perdita della numerazione XXXXXX.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/09/2022, è tenuta a : a) stornare e/ o rimborsare le fatture emesse relativamente all'utenza XXXXXX riferite a periodi successivi alla data del

15 gennaio 2021, oltre agli interessi legali maturati a far data dalla presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; b) stornare e/o rimborsare le fatture emesse relativamente all'utenza XXXXXX successive alla data del 23 maggio 2021, oltre agli interessi legali maturati a far data dalla presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. Wind Tre S.p.A., è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Roberto Saini