

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.595
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 settembre 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	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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";

Viste le delibere Agcom n. 103/10/CIR, 117/10/CIR e n. 137/10/CIR; la delibera Corecom Toscana Delibera n. 10/12, la delibera Corecom Emilia-Romagna Delibere n. 4/12, n. 62/2015, n. 11/2016 e n. 12/2016; le determinazioni Corecom Emilia-Romagna n. 6/12 e n. 5/15 e la delibera Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 54/12;

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.”;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2182);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) l'indebita fatturazione successiva alla disdetta e l'arbitraria interruzione del servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere avanzato disdetta, in data 18.05.2016, tramite raccomandata a/r, dei due contratti in essere con l'operatore di cui uno sull'utenza mobile n. XXXXXXXX005 - che prevedeva l'offerta mega Unlimited di 12,00 euro al mese - e l'altro sull'utenza mobile n. XXXXXXXX749, che prevedeva l'offerta 14 giga a 19,00 euro al mese;
- nonostante ciò, l'operatore emetteva la fattura n. 73118245 relativa al periodo 11.05.2016 - 10.07.2016, arco temporale in cui le promozioni avrebbero dovuto risultare disattivate;
- di aver attivato, in data 18.05.2016, la promozione di 20 giga a 25,00 euro sull'utenza n. XXXXXXXX364 e sull'utenza n. XXXXXXXX306;
- di aver richiesto all'operatore, in data 10.11.2016, delucidazioni sulla mancata lavorazione della disdetta relativa alle utenze n. XXXXXXXX005 e n. XXXXXXXX749, e su come poter saldare unicamente gli importi riferiti alle utenze effettivamente utilizzate (n. XXXXXXXX364 e n. XXXXXXXX306), senza, però, risolvere il problema;
- di aver continuato per un anno a ricevere fatture inerenti le utenze oggetto di disdetta;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- di aver subito l'interruzione del servizio internet, a partire da ottobre 2016, sulle utenze n. XXXXXXX364 e n. XXXXXXX306 a causa del mancato pagamento delle fatture, le quali non sono state saldate per un loro "vizio di forma", pagandole l'utente avrebbe accettato l'utilizzo del numero n. XXXXXXX749 per il quale era stata avanzata disdetta in data 18.05.2016;

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

- a) la chiusura di tutti i contratti;
- b) l'annullamento delle fatture emesse successivamente alla disdetta, e delle fatture addebitate nell'anno in cui non ha usufruito del servizio internet in quanto sospeso, il rimborso delle fatture precedenti perché non conformi a quanto pattuito.

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella propria memoria rileva che in data 20.05.2016 perveniva da parte istante, richiesta di cessazione della sim n. XXXXXXX005 - regolarmente disattivata in data 19.06.2016 - e della sim n. XXXXXXX749, la quale invece veniva cessata in data 30.08.2017. Quindi, l'operatore procedeva allo storno parziale delle fatture interessate. Le sim n. XXXXXXX306 e n. XXXXXXX364 Wind venivano sospese in data 24.11.2016 per mancato pagamento delle fatture e sui sistemi dell'operatore non risultano pervenuti reclami né scritti né orali. Sul punto Wind richiama art. 7.1 delle Condizioni generali di contratto in cui sono specificate le modalità di trasmissione del reclamo e insiste sulla correttezza della propria fatturazione assolvendo l'onere della prova per aver depositato le fatture al tempo emesse e non contestate. Sulla sospensione del servizio l'operatore riprende l'art.5.5 delle Condizioni generali di contratto secondo cui *"nel caso di mancato pagamento entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, Wind avrà la facoltà di sospendere il Servizio limitatamente al traffico in uscita ed al Roaming Nazionale e Internazionale (con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 5.1, terzo e quarto paragrafo), previo apposito avviso di almeno 24 (ventiquattro) ore. Qualora il Cliente abbia effettuato con regolarità il pagamento di almeno 6 (sei) fatture consecutive e ritardi il pagamento, il termine di cui al primo paragrafo sarà di 30 (trenta) giorni. Qualora il Cliente abbia*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

in precedenza, per almeno una volta, pagato la fattura oltre il termine di 10 (dieci) giorni dalla data di scadenza e ritardi il pagamento per una successiva fattura, ovvero in caso di mancato pagamento della prima fattura, Wind avrà la facoltà, previo apposito avviso, di sospendere il Servizio di cui al primo paragrafo, decorsi 7 (sette) giorni dalla data di scadenza della fattura. Al Cliente che, trovatosi in precedenza nella predetta situazione, paghi nei termini di scadenza le 3 (tre) successive fatture, Wind applicherà il termine più lungo di cui al primo paragrafo. Wind provvederà a riattivare il Servizio entro le 24 (ventiquattro) ore successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Nel caso di mancato pagamento entro 30 (trenta) giorni dalla data di sospensione del Servizio, Wind potrà risolvere unilateralmente il Contratto..." L'operatore, infine, evidenzia l'inerzia della controparte ravvisabile prima nel mancato pagamento della fattura n. 73152960206 e successivamente nel perpetrare lo stesso atteggiamento di morosità, arrivando alla sospensione del servizio.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

- a) La domanda sub a) non sarà oggetto di trattazione in quanto la richiesta è volta ad ottenere un *facere* che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".
- b) La domanda sub b) è da accogliere parzialmente. Dalla documentazione in atti si evince che l'istante in data 18.05.2016 ha avanzato formale disdetta delle due utenze mobili n. XXXXXXXX005 e n. XXXXXXXX749, recepita dal destinatario il 20.05.2016, come confermato in memoria dallo stesso operatore. Ne consegue che il recesso diventa efficace a decorrere dal 19.06.2016, ovvero trascorsi 30 giorni dalla ricezione della comunicazione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

di risoluzione contrattuale. Come da giurisprudenza costante dell’Autorità (cfr. *ex multis* Delibere Agcom nn. 103/10/CIR, 137/10/CIR e successive conformi) e dei Corecom (cfr. *ex multis* Corecom Toscana Delibera n. 10/12, Corecom Emilia-Romagna Determinazioni nn. 6/12 e 5/15, Corecom Emilia-Romagna Delibere nn. 62/2015, 11/2016 e 12/2016, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 54/12) gli importi relativi a periodi di fatturazione successivi alla data di efficacia del recesso dell’utente, sono importi indebitamente fatturati, in quanto inerenti un contratto già cessato. Pertanto, relativamente alle due utenze mobili n. XXXXXXX005 e n. XXXXXXX749, l’utente ha diritto allo storno degli importi addebitati a partire dal 19.06.2016, cioè successivi al termine previsto per il recepimento della disdetta. Per quanto attiene, invece, la sospensione del servizio internet sulle due utenze mobili n. XXXXXXX364 e n. XXXXXXX306 si ritiene di accogliere la richiesta di annullamento degli importi fatturati relativamente al periodo interessato dall’interruzione del servizio. In particolare, la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito all’utente il pagamento e, in ogni caso, quando si tratta di sospensione del servizio, l’operatore è tenuto a inviare all’utente una comunicazione di preavviso della sospensione – non è sufficiente, la segnalazione in bolletta del mancato pagamento delle precedenti fatture emesse - in mancanza del quale la sospensione deve ritenersi illegittima. Nel caso di specie, non c’è prova che l’operatore abbia inviato detta comunicazione, non assumendo quindi l’onere probatorio a proprio carico, secondo quanto disposto dall’Agcom al punto III.4.2 della delibera 276/13/CONS. Sul punto, rileva anche la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell’art. 1218 c.c. secondo cui *“...il creditore della prestazione, tipicamente l’utente, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto tra le parti, mentre il debitore della prestazione, cioè l’operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati”* (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 4/12). Pertanto, poiché non è dimostrato che l’operatore abbia comunicato il dovuto preavviso all’utente, la sospensione deve considerarsi illegittima, e deve conseguentemente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ritenersi accoglibile la richiesta di storno degli importi addebitati sulle utenze mobili n. XXXXXXX364 e n. XXXXXXX306, a partire dal 24.11.2016 per tutto il periodo interessato dall'interruzione del servizio internet. (delibera Agcom n. 117/10/CIR). In ordine, infine, alla richiesta di *“rimborso delle fatture precedenti”*, parte istante non ha fornito una adeguata ricostruzione probatoria sulla non conformità degli addebiti con il proprio piano tariffario. In particolare, si è limitato ad avanzare la richiesta senza esporre la problematica riscontrata nella propria ricostruzione dei fatti alla base della controversia, non ha indicato né le utenze né gli importi oggetto di contestazione e non ha depositato alcun reclamo avanzato nei confronti del gestore. Sul punto deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il *“reclamo”* come *“l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*. Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. La stessa carta dei servizi Wind, come riportato in memoria dall'operatore, all'art. 2.3 indica la modalità di contestazione della fatture *“I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windbusiness.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione”*. Nel caso di specie, quindi, l'assenza di contestazione non ha consentito all'operatore di effettuare le opportune verifiche e intervenire sull'eventuale modifica della fatturazione, che pertanto veniva considerata corretta e accettata dall'istante. Per tale ragione, la domanda di rimborso delle suddette fatture non può essere accolta.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a rimborsare e/o stornare sulle utenze mobili n. XXXXXXXX005 e n. XXXXXXXX749 gli importi addebitati a partire dal 19.06.2016, data di efficacia del recesso; sulle utenze mobili n. XXXXXXXX364 e n. XXXXXXXX306, gli importi addebitati a partire dal 24.11.2016 per tutto il periodo interessato dall'interruzione del servizio internet, per le motivazioni di cui al capo a).

La società Wind Tre X è tenuta, altresì, 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

Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom