

DELIBERA N. 76/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / Wind Tre X (GU14/39861/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com)”;

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 della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX del 03/11/2018 acquisita con protocollo N. 0178937 del 03/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, a seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 27.08.2018, nella propria istanza ha dichiarato di aver stipulato un contratto di abbonamento ai servizi di telefonia fissa ed internet fibra, cui erano collegate le utenze mobili 3487449XXX e 3280868XXX, per il prezzo complessivo di €. 38.90. L'operatore emetteva fatture errate con importi azzerati per il servizio fibra ed importi maggiorati per il servizio mobile. L'istante segnalava più volte il disagio al servizio clienti che prendeva in carico le segnalazioni senza dare esito risolutivo al problema. In data 24.01.2018 Wind Tre emetteva la fattura n. W1801953658, in cui addebitava i costi non precedentemente addebitati relativi al servizio fibra, e proseguiva l'emissione di fatture errate negli importi non rendendo chiaro quanto dovuto e per quali servizi. L'utente dava allora disdetta di ogni servizio in essere con l'operatore e in data 24.03.2018 inviava reclamo tramite Federconsumatori, cui Wind Tre così rispondeva in data 31.03.2018: "la sua segnalazione non può essere accolta", senza fornire alcuna indicazione di merito. Sulla base di tale ricostruzione l'istante ha avanzato le seguenti richieste: 1) la conferma dell'avvenuta cessazione del contratto; 2) lo storno di ogni eventuale insoluto sorto o sorgendo, compresi oneri di disattivazioni e/o penali; 3) la corresponsione di un indennizzo per il disagio subito; 4) la corresponsione di un indennizzo per l'errata fatturazione, la mancata trasparenza contrattuale e l'errata applicazione del pricing; 5) il rimborso delle spese sostenute a tutela dei suoi diritti di consumatore pari a 50,00 €.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con propria memoria difensiva, ha respinto ogni responsabilità in merito alle doglianze dell'utente rappresentando quanto segue. In data 02.06.2017 veniva inserito ordine di attivazione LNA, da canale dealer, in accesso Vula 0543542916 in convergenza con la sim pre-notax 3487449XXX, ritiro immediato dal dealer. L'utenza risulta attiva a sistema dal 25.07.2017. A causa di un'anomalia di sistema al cliente non veniva applicata la promozione che scontava di 5€ il canone del fisso e venivano emesse fatture con l'addebito dei soli costi relativi alla sim pre-notax 3487449XXX; i costi relativi al servizio fibra sono stati normalizzati e addebitati a partire dal conto telefonico W1801953658 emesso in data 24.01.2018. Successivamente a tale normalizzazione, il cliente provvedeva alla disattivazione delle sim pre-notax 3487449XXX e 3280868XXX (quest'ultima non oggetto di contestazione), che risultano cessate dal 21.03.2018 per migrazione verso altro gestore, mentre l'utenza n. 0543542XXX veniva disattivata in data 08.05.2018 su richiesta del cliente in seguito a ricezione di raccomandata di disdetta. In data 24.03.2018 Wind Tre riceveva un reclamo da parte di Federconsumatori, al quale inviava risposta scritta in data 31.03.2018 (versata in atti). L'operatore rileva altresì di aver predisposto ulteriori storni, in corso di emissione, per un totale di 103,40 € e che risulta ancora attiva la sim n. 3296897XXX, non oggetto di contestazione. Quanto alla posizione contabile dell'utente, Wind Tre dichiara che è tuttora presente un insoluto di 581,25 €, determinato dalle seguenti fatture: n. W1801953658 di 228,17 €, n. W1808844060 di 236,12 €, n. W1812254074 di 82,32 €, n. W1815697149 di 17,32 € e n. W1819138208 di 17,32 €.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato. La richiesta sub 1) di cessazione del contratto risulta già soddisfatta. Le allegazioni dell'operatore, che ha confermato l'avvenuta disattivazione delle utenze *de quibus*, trovano infatti adeguato riscontro nella documentazione versata in atti (si vedano al riguardo le fatture nn. W1808844060 del 20.05.2018, avente periodo di fatturazione 09.03.2018 – 08.05.2018, e W1812254074 del 20.07.2018, avente periodo di fatturazione 09.05.2018 – 08.07.2018). In particolare, con riferimento all'utenza fissa, Wind ha fatturato il canone di abbonamento sino al 08.05.2018, data di asserita disattivazione non contestata da controparte, ed ha applicato il costo per l'attività di cessazione del servizio relativo all'offerta "Absolute Fibra 100", attiva dal 25.07.2017,

cessando nelle fatture di successiva emissione ogni addebito ad essa inerente. Allo stesso modo, per ciò che riguarda le utenze mobili, Wind ha addebitato il costo dell'offerta "Wind Magnum" fino al 20.03.2018, giorno che precede la data di asserita migrazione verso altro operatore non smentita da controparte, nonché il costo del "contributo di attivazione per recesso da offerta in promo", cessando nelle fatture di successiva emissione ogni ulteriore addebito. Alla luce di quanto rilevato la domanda in esame deve pertanto essere respinta. Le richieste sub 2) di storno dell'insoluto, sub 3) di indennizzo per il disagio subito e sub 4) di indennizzo per l'errata fatturazione, la mancata trasparenza contrattuale e l'errata applicazione del pricing meritano una trattazione congiunta e non possono essere accolte. Innanzitutto deve rilevarsi che manca ogni evidenza documentale delle condizioni economiche del contratto *de quo*, atteso che la documentazione contrattuale, depositata unicamente da Wind, non reca alcuna indicazione a riscontro delle tariffe pattuite così come indicate dall'utente (costo complessivo di 38,90 €, comprensivo sia degli importi relativi alla linea fissa, voce e fibra, che degli importi inerenti le linee mobili) né degli sconti così come dedotti dallo stesso operatore (sconto di 5 € sul canone di abbonamento relativo all'utenza fissa). Pur tuttavia, né l'utente né l'operatore hanno mosso alcuna contestazione in ordine agli importi *ex adverso* rappresentati né tanto meno l'utente ha circostanziato la pretesa mancata trasparenza contrattuale (precisando, ad esempio, se e in che termini sia stato applicato un profilo tariffario non richiesto o siano stati fatturati importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale), ma si è limitato a lamentare genericamente l'erroneità della fatturazione ricevuta. Tanto premesso, considerato che è onere dell'operatore dimostrare il corretto adempimento delle obbligazioni contratte a fronte delle contestazioni dell'utente, ovvero nel caso di specie di aver correttamente computato i costi di cui alla propria fatturazione, nel caso in esame deve evidenziarsi che Wind risulta aver assolto tale onere poiché ha dimostrato di aver provveduto alla regolarizzazione della fatturazione mediante l'addebito degli importi relativi all'utenza fissa sulla fattura n. W1801953658 del 24.01.2018, con contestuale applicazione degli sconti. In relazione a questo, l'utente non ha depositato alcuna replica. Per ciò che concerne, poi, le fatture successive a quella di gennaio 2018 – che a detta dell'utente continuavano a presentare importi difformi "non rendendo chiaro quanto dovuto" – deve darsi atto che agli atti manca ogni evidenza documentale della fattura emessa il 20.03.2018, in assenza della quale non è possibile procedere ad alcuna verifica e di conseguenza pronunciarsi. Preme inoltre ribadire che l'istante ha avanzato contestazioni del tutto generiche omettendo di indicare, se non quantificare, gli importi asseritamente errati, e ciò tanto in sede di reclamo quanto in fase contenziosa. Peraltro dall'analisi della documentazione assunta agli atti non si desumono, al riguardo, profili di difformità rispetto a quanto dedotto dall'operatore; nello specifico Wind: I) con la fattura del 20.05.2018 di 236,12 € ha addebitato, come detto, i costi e i contributi di disattivazione delle linee mobili, computati sino alla data di trasferimento per portabilità ad altro operatore, nonché il costo dell'abbonamento della linea fissa, computato sino alla data di disattivazione, ed il costo dell'utenza mobile 3296897XXX, estranea all'odierna controversia II) con la fattura del 20.07.2018 di € 82,32 ha addebitato il costo di cessazione della linea fissa, computato in considerazione del recesso esercitato dall'utente, ed il costo dell'utenza mobile 3296897XXX, estranea all'odierna controversia III) con le fatture del 20.09.2018 e del 20.11.2018, di € 17,32 ciascuna, ha proseguito unicamente la fatturazione del costo inerente la precitata utenza, da ritenersi pertanto ultroneo. Sulla scorta dell'inquadramento che precede, in assenza di idonei riscontri probatori in ordine alle condizioni economiche del contratto ed in assenza di specifiche contestazioni sotto il profilo della trasparenza, la richiesta sub 2) di storno dell'insoluto non può trovare accoglimento in quanto le fatture di cui l'istante ha omesso il pagamento, citate nella memoria di Wind, risultano regolarmente emesse e, in assenza di prova contraria, mai contestate. Fatta eccezione infatti per la fattura n. W1801953658 del 24.01.2018, di cui si è detto, esse risultano tutte successive al 24.03.2018, data dell'unico reclamo di cui l'istante ha fornito prova, e non risulta che l'utente abbia inoltrato a Wind alcun ulteriore reclamo nel termine di 45 giorni dalla data di emissione delle fatture, contrattualmente previsto. Preme sottolineare che le fatture in esame risultano successive anche al recesso esercitato dall'utente il medesimo 24.03.2018. Sotto quest'ultimo profilo,

e con particolare riferimento ai costi di recesso, si ritiene che in virtù dell'accertata fondatezza della pretesa creditoria dell'operatore essi siano legittimi. Le richieste sub 3) e 4) di riconoscimento degli indennizzi per il disagio subito, l'errata fatturazione, la mancata trasparenza contrattuale e l'errata applicazione del pricing sono da considerarsi generiche e comunque già assorbite nella trattazione di cui sopra, non rinvenendosi nel caso in esame fattispecie ad esse riconducibili fra quelle tipizzate dal Regolamento sugli indennizzi se non, al più e in riferimento alla sola domanda sub 3), quella inerente la mancata risposta al reclamo. Anche quest'ultima, però, al di là delle doglianze dell'utente - che ha lamentato la carenza del riscontro fornito dall'operatore sul piano del merito - non può trovare accoglimento. In relazione a ciò deve infatti rilevarsi che Wind, pur essendosi limitata a rispondere di non poter accogliere il reclamo, aveva già proceduto a regolarizzare la propria fatturazione mediante l'emissione della fattura n. W1801953658 del 24.01.2018, di cui si è detto, che ha ricalcolato gli importi dovuti al netto degli sconti. Atteso dunque che il reclamo inviato dall'istante risulta riscontrato sia per iscritto che per fatti concludenti, si ritiene che nessun indennizzo sia dovuto al titolo in parola. In conseguenza del rigetto delle domande avanzate dalla parte istante, la richiesta sub 5) relativa alla liquidazione delle spese di procedura deve essere respinta in quanto segue la soccombenza delle domande principali.

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Bologna, 11 marzo 2019

IL PRESIDENTE