

DELIBERA N. 150/2020

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/158685/2019)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 05/11/2020;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 l’istanza di XXX del 02/08/2019 acquisita con protocollo n. 0344781 del 02/08/2019;

VISTA la relazione istruttoria della responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 05/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nella propria istanza depositata in data 02.08.2019 a seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 30.05.2019, ha lamentato la fatturazione illegittima e l'interruzione del servizio da parte dell'operatore Wind Tre X (di seguito Wind Tre). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di essere titolare di una linea fissa (05XXXXXX89) e di una linea mobile (XXXXXXX431) e di aver ricevuto da parte di Wind Tre degli addebiti in fattura, per la linea dati, riconducibili a contenuti extrasoglia mai richiesti e che ha provveduto a contestare con reclamo dell'08.08.2018. In tale occasione l'utente chiedeva la cessazione della linea mobile ma l'operatore si è limitato ad emettere una nota di credito senza lavorare la disdetta, continuando a fatturare sulla sim oggetto di disdetta, addebitando altri servizi premium. In data 13.01.2019, senza preavviso, venne sospesa la linea fissa e, nonostante il reclamo del 17.01.2019, fu riattivata solo a seguito di GU5 in data 04.03.2019. L'istante ha precisato che tale disattivazione avvenne su morosità derivante dall'omessa gestione della disdetta e, soprattutto, ebbe ad oggetto una linea diversa da quella oggetto di morosità. L'istante ha concluso precisando che Wind Tre ha recentemente inviato un preavviso di risoluzione contrattuale datato 25.01.2019, quindi successivo alla sospensione. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: a) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 17.01.2019 per 300,00 euro; b) l'indennizzo per illegittima sospensione della linea dal 13.01.2019 al 04.03.2019 su entrambi i servizi, per 735,00 euro; c) lo storno degli importi fatturati successivamente alla richiesta di disdetta della linea mobile del 08.08.2018. Repliche dell'utente.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre nella propria memoria, ha rilevato di aver provveduto ad accogliere quanto contestato con il reclamo dell'08.08.2018 in ordine ai servizi a sovrapprezzo con conseguente emissione di nota di credito di 133,82 euro che compensava la fattura n. W1811248884 e la parte restante di 24,08 euro era saldata da Wind Tre mediante bonifico. In seguito, l'utente non saldava le fatture successive, nonostante vari contatti da parte del servizio clienti dell'operatore che provvedeva, quindi, alla sospensione dell'utenza fissa in data 10.01.2019. In merito all'indennizzo per la sospensione del servizio dal 13.01.2019 al 04.03.2019 Wind Tre ha sostenuto la legittimità del distacco per morosità dell'utente che è stato più volte sollecitato dal servizio clienti (Allegato 1). In data 23.01.2019 perveniva reclamo in cui il cliente contestava la mancata disattivazione della SIM e lo storno dei restanti costi dei servizi premium. L'operatore ha evidenziato che in data 15.02.2019 il reclamo veniva respinto (allegato 2) con la precisazione che la numerazione era correttamente cessata in data 08.09.2018 (richiesta di cessazione dell'08.08.2018). Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del

17.01.2019, Wind Tre ha sostenuto il corretto riscontro comprovato dall'allegato 2. La risoluzione del guasto, la regolare fruizione del servizio telefonico e l'assenza di ulteriori segnalazioni di disservizio, non giustificano nessun indennizzo, considerando anche che il riscontro al reclamo è avvenuto entro il termine di 45 giorni dalla richiesta previsto dalla Carta Servizi. Sullo storno degli importi fatturati successivamente alla richiesta di disdetta della linea mobile l'operatore ha rilevato che la SIM risulta fatturata sino alla data del 08.09.2018 (termine di cessazione della SIM), come si evince come dall'allegato 3 (fattura n. W1818132202 dal 22.08.2018 al 21.10.2018) e dall'allegato 4 (fattura n. W1900264464 periodo di fatturazione 22.10.2018 – 21.12.2018) in cui non è più prevista la fatturazione della SIM oggetto di contestazione. Infine, Wind Tre ha evidenziato che in data 26.02.19 perveniva istanza GU5 avente ad oggetto la riattivazione della linea fissa che veniva riattivata in data 26.02.19 e lo stesso cliente, contattato, confermava il funzionamento della linea.

Memoria di replica dell'utente. L'utente, nella propria replica, ha insistito di non aver mai ricevuto alcun preavviso di distacco della linea fissa da parte dell'operatore, rilevando che le schermate prodotte da Wind Tre, su questo punto, non hanno alcun valore probatorio.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. a) La domanda sub a) è da accogliere parzialmente. In particolare, dalla documentazione in atti si rileva che parte istante ha depositato una raccomandata di reclamo con ricevuta di spedizione del 23.01.2019 rispetto alla quale l'operatore non ha provato l'effettivo riscontro che dichiara di aver fornito in data 15.02.2019. Sul punto, infatti, si ritiene di accogliere l'eccezione sollevata dall'utente in ordine alla inattendibilità del documento depositato dall'operatore in allegato alla propria memoria, poiché si tratta di schermate interne, il cui contenuto non risulta sia stato effettivamente trasmesso o comunicato all'istante. Pertanto, non è provato che Wind Tre abbia ottemperato a quanto disposto dall'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui è precisato che il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dovere essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti, al fine di garantire all'utente una risposta chiara, esaustiva ed idonea a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Da ciò consegue il diritto dell'istante al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo avanzato in data 23.01.2019, che dovrà essere calcolato dall'08.03.2019 (termine di 45 giorni entro il quale l'operatore avrebbe dovuto fornire risposta al primo reclamo) fino al 30.05.2019 (data dell'udienza di conciliazione) per un totale di 210,00 euro (giorni 84 x 2,50 euro/die= euro 210,00). b) La domanda sub b) è da accogliere. In merito all'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dai sull'utenza di linea fissa n. 05XXXXXX89 dal 13.01.2019 al 04.03.2019 Wind Tre ha sostenuto la legittimità del distacco per morosità dell'utente che, nonostante i numerosi solleciti da parte del servizio clienti, non provvedeva al pagamento delle fatture. In merito, si richiama il costante orientamento dell'Autorità e di questo Corecom (cfr. ex multis delibere Agcom 23/10/CIR, 50/10/CIR,

80/11/CIR 31/12/CIR, Corecom Emilia-Romagna 78/16, 52/17) per cui è illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore in assenza di un congruo preavviso di sospensione. In tutti i casi, infatti, l'operatore è tenuto a fornire la prova dell'avvenuto invio all'utente della nota di sollecito di pagamento contenente il preavviso di sospensione, in mancanza del quale la sospensione dell'utenza deve comunque considerarsi illegittima (Corecom E.R. Delibera 74/2017). Sul punto, si ritiene accoglibile l'eccezione sollevata dall'istante in ordine alla inattendibilità del riscontro in atti depositato dall'operatore, poiché si tratta di schermate interne il cui contenuto non risulta certo che sia stato riferito all'istante. Inoltre, si rileva che l'unica comunicazione presente in atti è stata fornita dall'istante ed è datata 25.01.2019, quindi, successiva al distacco avvenuto il 13.01.2019. Pertanto, non potendo tale lettera essere considerata un preavviso, l'interruzione della linea è da ritenersi illegittima per il mancato assolvimento da parte dell'operatore dei propri oneri informativi, e dunque va applicato l'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Sul punto rileva il provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio del 25/02/2019 da cui si evince l'arco temporale indennizzabile di 51 giorni (dal 13.01.2019 al 04.03.2019), per 2 servizi. Pertanto, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante e di riconoscere un indennizzo pari ad euro 7,50/die x 2 servizi x 50 gg per complessivi euro 750,00 euro. c) la domanda sub c) è da rigettare. In particolare, sullo storno degli importi fatturati successivamente alla richiesta di disdetta della linea mobile XXXXXXXX431 si ritiene di accogliere quanto sostenuto in memoria da Wind Tre circa la correttezza della propria fatturazione, poiché dalle risultanze istruttorie si evince che la SIM è stata inserita in fattura sino alla data dell'08.09.2018 (data di efficacia del recesso avanzato in data 08.08.2018). A dimostrazione di ciò, l'operatore ha prodotto la fattura n. W1818132202 del 05.11.2018, relativa al periodo di fatturazione 22.08.2018 - 21.10.2018 in cui risultano addebitati solamente 2,62 euro per l'utenza mobile XXXXXXXX431, con la precisazione che l'importo si riferisce all'offerta attiva sulla SIM fino all'08.09.2019 e, pertanto, risultano dovuti. Inoltre, Wind Tre ha depositato anche la fattura successiva, n. W1900264464 del 05.01.2019, relativa al periodo di fatturazione 22.10.2018 - 21.12.2018, in cui non risulta alcuna voce di costo riconducibile all'utenza mobile oggetto di disdetta. Al contrario, l'istante non ha fornito alcuna prova a sostegno delle proprie dichiarazioni, non depositando alcuna fattura da cui si evinca l'addebito di importi relativi alla SIM, emessi successivamente alla disdetta. Pertanto, la domanda deve essere rigettata.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza XXX nei confronti di Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



- I. Euro 210,00 (duecentodieci/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per le motivazioni di cui al capo a).
- II. Euro 750,00 (settecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati senza preavviso, per le motivazioni di cui al capo b).
3. 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 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, 05.11.2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi