

**DELIBERA N. 55/2020 XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/109511/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 08/04/2020;

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. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*” VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 10/04/2019 acquisita con protocollo n. 0159099 del 10/04/2019;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 08.04.2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito del procedimento di conciliazione concluso con verbale di mancato accordo del 09.04.2019, l’utente ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa integrata con nota assunta a prot. n. 0163491 del 12.04.2019, contestando a Wind Tre (Very mobile) (di seguito Wind) l’addebito di costi per recesso anticipato e dichiarando, in particolare, quanto segue:

- che nonostante l’assenza, in data 18 aprile 2018, di posizione debitoria nei confronti dell’operatore, quest’ultimo gli ha staccato per 7 giorni (dal 18 al 24 aprile 2018) le linee telefoniche fisse e mobili relative al contratto con codice cliente n. 523135468 provocandogli notevoli disagi;
- che nonostante la migrazione ad altro operatore in data 01 giugno 2018, Wind ha continuato a fatturare.

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto l’annullamento delle pretese economiche avanzate da Wind, eccezion fatta per la somma di euro 200,00 relativa agli apparati telefonici compresi nel pacchetto contrattuale.

2. La posizione dell’operatore

Wind, con propria memoria difensiva, ha confermato di aver sospeso, previo sollecito, le linee in data 18.04.2018, in conseguenza del mancato pagamento della fattura n. 2018T000077733 di € 423,71 con scadenza 19/02/2018, precisando che quest’ultima

veniva pagata il 17/04/2018 ma che, tuttavia, la comunicazione/applicazione dell'incasso alla scrivente avveniva solo il 20/04/2018, aggiungendo che, nelle more, risultava ulteriormente insoluta la fattura scaduta in data 18/04/2018, il cui pagamento è avvenuto il 20/04/2018, con comunicazione/applicazione dell'incasso avvenuta il 24/04/2018, data in cui il servizio veniva riattivato. L'istante non procedeva al pagamento delle fatture successivamente emesse per servizi attivi e fruiti.

Wind ha, poi, rappresentato che in data 01/06/2018 venivano cessate le SIM n. 347xxx956 e 392xxx681 per avvenuta MNP mentre in data 11/06/2018 veniva cessato il numero di rete fissa 059xxx929 per avvenuta migrazione verso altro operatore ed in data 25/06/2018 veniva cessata la SIM n. 351xxx372 per avvenuta MNP e che per dette numerazioni, alcun costo risulta fatturato per periodi successivi all'occorrenza migrazione/portabilità. Ha sottolineato che la società istante presenta una posizione debitoria di €1.929,34 e che tuttora risultano ancora attive e fatturanti ulteriori SIM e relativi apparati associati, per le quali non risulta mai pervenuta alcuna richiesta di portabilità o cessazione.

L'operatore ha evidenziato che la sospensione è avvenuta conformemente alle condizioni di contratto sottoscritte ed accettate dall'istante, di cui riporta l'art. 5.4 e l'art. 5.5 *“Mancato pagamento delle fatture”* per cui *“Nel caso di mancato pagamento entro la scadenza del termine indicato in fattura, Wind avrà la facoltà di sospendere il Servizio limitatamente al traffico in uscita ed al Roaming (con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 5.1, terzo e quarto paragrafo), previo apposito avviso di almeno 24 (ventiquattro) ore. Nel caso in cui il Cliente sia abbonato per più Servizi, la sospensione si applicherà a tutti quelli fatturati congiuntamente. Wind provvederà a riattivare il Servizio entro le 48 (quarantotto ore) successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente”*.

3. Replica dell'istante

L'istante ribadisce e sottolinea di non aver ricevuto la fattura n. 2018T000077733, con scadenza 19.02.2018, che ha provveduto a pagare in data 13.04.2018 a seguito di ricezione del sollecito, mentre in data 18.04.2018 ha saldato quella in scadenza il giorno medesimo (come dimostrano i relativi bonifici). Evidenzia di aver, in precedenza, sempre pagato puntualmente le bollette e sostiene l'illegittimità della sospensione stante l'assenza in data 18.04.2018 di debiti nei confronti dell'operatore. Aggiunge di aver provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento a Wind, che però non provvedeva all'immediata riattivazione delle linee, costringendolo a migrare presso altro gestore telefonico pur di poter svolgere la propria attività.

L'istante disconosce la posizione debitoria di € 1.929,34 dichiarato dall'operatore, sottolineando che il relativo specchio inserito nella memoria di quest'ultimo – peraltro datato 24.04.2018 - si riferisce ad utenze e non costituenti oggetto della presente vertenza. Precisa che da giugno 2018 è cessato il contratto n. 523136113, cui corrispondono le utenze le sim n. 347-5632956; 392-9513681; 351-1837372 e 059-4270929 e le fatture oggetto emesse dal luglio 2018 oggetto di contestazione.

3. Motivazione della decisione

La domanda dell'istante può essere parzialmente accolta.

L'istante, riferendosi al contratto con codice cliente n. 523135468, contesta, anzitutto, all'operatore il distacco delle relative linee fisse e mobili nel periodo compreso dal 18 al 24 aprile 2018 nonostante l'assenza di una relativa posizione debitoria. In particolare, sostiene di aver saldato, in data 13.04.2018, a seguito del ricevimento di sollecito di pagamento da parte dell'operatore, la fattura di € 423,71 con scadenza 20/02/2018 - che non aveva precedentemente ricevuto - nonchè in data 18.04.2018 la fattura di € 404,10 scadente nella stessa giornata.

L'operatore conferma la sospensione delle linee e precisa che la suddetta fattura scaduta a febbraio 2018 veniva pagata il 17/04/2018 ma che, tuttavia, la comunicazione/applicazione dell'incasso alla scrivente avveniva solo il 20/04/2018, aggiungendo che, nelle more, risultava ulteriormente insoluta la fattura scaduta in data 18/04/2018, il cui pagamento è avvenuto il 20/04/2018, con comunicazione/applicazione dell'incasso avvenuta il 24/04/2018, data in cui il servizio veniva riattivato.

Risultando depositate agli atti, le distinte di bonifico relative ai pagamenti delle fatture in questioni con valuta di addebito nelle date riferite dall'istante, è evidente che non possa attribuirsi a quest'ultimo alcuna relativa morosità.

Conformemente al consolidato orientamento Agcom (ex multis delibera n. 88/10/CIR) è, pertanto, da ritenersi illegittima la sospensione del servizio disposta dall'operatore sulla base dell'asserita morosità dell'utente, in realtà non sussistente e imputabile unicamente all'omessa regolarizzazione della posizione contabile dell'utente.

Si ritiene, dunque, di accogliere la richiesta dell'istante relativamente allo storno degli importi riferiti al periodo dal 18 al 24 aprile 2018.

Quanto alla richiesta di storno delle fatture emesse successivamente alla migrazione ad altro operatore, si rimanda alle disposizioni di cui all'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui: *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto...e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"* nonchè al consolidato orientamento Agcom e Corecom per cui devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato/migrazione dell'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (si veda, ex multis delibere Agcom nn. 103/10/ CIR; 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR).

Nel caso di specie non risulta provato il formale invio da parte dell'utente di una disdetta contrattuale. Ciò nonostante, la questione dell'esistenza di una disdetta valida ed efficace viene superata ed assorbita dal dato di fatto dell'effettivo passaggio dell'utenza ad altro operatore. (vd conforme Corecom Lazio 70/12). E', infatti, l'operatore stesso a dichiarare in memoria in data 01.06.2018 venivano cessate le sim n. 347xxx956 e n. 392xxx681 per avvenuta MNP mentre in data 11/06/2018 veniva cessato il numero di te fissa 059xxx929 per avvenuta migrazione verso altro operatore ed in data 25/06/2018 veniva cessata la sim n. 351xxx372.

Sono, pertanto, da ritenersi illegittime le fatture emesse per le utenze 347xxx956; 392xxx681; 351xxx372 e 059xxx929 successivamente alla migrazione delle medesime ad altro operatore e sono da stornarsi i relativi importi, tranne, come richiesto dall'istante, la somma di 200,00 euro riferita agli apparati telefonici.

DELIBERA

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) Wind Tre (Very mobile), è tenuta in favore dell'istante, relativamente alle utenze 347xxx956; 392-xxx681; 351-xxx372 e 059-xxx929, allo storno delle fatture riferite al periodo dal 18.04.2018 al 24.04.2018 nonchè di quelle emesse successivamente alla migrazione delle linee medesime ad altro operatore ad eccezione della somma di euro 200,00.
- 3) Wind Tre (Very mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della 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, 08/04/2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi