



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 44/2021

XXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/308115/2020)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 25/03/2021;

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 delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni

delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/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, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’accordo quadro tra l’autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’istanza di XXXANDRA del 21/07/2020 acquisita con protocollo n. 0313217 del 21/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 25/03/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione svolta il 21.04.2020, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 21.07.2020.

L’istante espone di essere stata titolare di contratti di telefonia Wind Tre Business denominato ADSL Aziende con codice cliente 00XXXX361 e linea fissa 051XXX045, mentre per le linee mobili 329XXXX164, 347XXXX310, 349XXXX945 con contratto Wind 4. Lamenta di aver formalizzato disdetta in data 07.01.2004 per il n. 329XXXX164 in quanto inutilizzata. Ma tale disdetta non veniva lavorata e l’istante si trovava addebitati

i costi dell'offerta, nonché la Tassa di Concessione Governativa (da ora TGC) per euro 5,16 mese. Rileva che l'omesso versamento della TGC per gli anni 2016 e 2017 ha prodotto un accertamento da parte dell'Agenzia delle Entrate per euro 60,94 e 96,30. In data 04.08.2016 l'istante avanzava reclamo all'allora Wind Telecomunicazioni X, tramite pec, evidenziando quanto segue: il numero fisso 051XXX045 era stato ceduto di titolarità ad altra persona e successivamente migrato ad altro operatore nel 2016; le utenze mobili 347XXXX310, 349XXXX945 erano state migrate ad altro operatore dal 23.03.2016; la fattura 2016T000570799 del 19.07.2016 con scadenza 18.08.2016 per euro 240,12 doveva essere stornata; la fattura 2016T000406188 del 18.05.2016 con scadenza 17.06.2016 per euro 278,77 doveva essere rimborsata. Rileva che a tale reclamo l'operatore non forniva riscontro. A partire dal 01.11.2016 l'operatore applicava un nuovo profilo tariffario denominato "Canone All Inclusive Business Unlimited" come si evince da fattura 2017T000 del 21.01.2017 per euro 167,68. Rileva altresì che dall'ottobre 2017 aveva lasciato lo studio professionale e non utilizzava più le utenze. Evidenzia che a fronte di reclamo al servizio clienti in data 02.10.2019, l'operatore provvedeva a comunicargli l'effettività dell'errore sulla fatturazione pregressa e l'emissione di nota di credito per euro 584,88. In virtù di ciò l'istante richiede: a) dichiarazione di cessazione formale del servizio ADSL Aziende e di tutte le opzioni correlate per l'utenza 051XXX045, b) dichiarazione di cessazione formale delle utenze mobili 347XXXX310, 349XXXX945 con decorrenza 23.03.2016, c) storno integrale dell'insoluto sul codice cliente 00XXXX361 e ritiro pratica di recupero credito, d) rimborso dell'importo di euro 278,77 per la fattura 2016T000406188, e) storno integrale dell'importo di euro 240,12 per la fattura n. 2016T000570799, f) storno dei canoni addebitati sulla sim 329XXXX164 posteriormente alla disdetta del 07.01.2004 e rimborso di quanto versato a titolo di TCG per complessivi euro 157,24, salvo prescrizione e decadenza, g) corresponsione di indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo, h) corresponsione di indennizzo di euro 500,00 per applicazione di profili tariffari non richiesti, i) liquidazione di spese di procedura in forfettari euro 500,00. Nella memoria di replica l'istante sottolinea come non possano essere accolte le eccezioni dell'operatore sulla difficoltà nel reperire la documentazione essendo la domanda tardiva, in quanto le normative prevedono la conservazione della documentazione per dieci anni. In punto al rilievo dell'operatore sulla tardività dei reclami, l'istante evidenzia come gli stessi siano stati

inviati entro i 45 giorni previsti dalla carta dei servizi dell'operatore. In riferimento all'utenza 329XXXX164 che l'Operatore dichiara cessata per morosità nel 2018, rileva che la sim collegata al numero era stata inviata all'operatore qualche mese dopo il rilascio e che la stessa non era mai stata utilizzata. Pertanto, nel 2018 tale sim non era nella detenzione dell'istante. In riferimento alla tardività del reclamo via pec del 23.05.2019 respinge le accuse di tardività in forza del fatto che nell'anno 2018 e 2019 l'operatore emetteva fatture ingiustificate tutte indirizzate al vecchio studio. L'istante appurava in sede di definizione della controversia le pretese creditorie dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva del 22.09.2020, rileva che i fatti contestati sono risalenti al periodo temporale dal 2004 e al 2016. Rileva che il regolamento di cui alla delibera 353/19/CON art. 14 esclude gli indennizzi previsti dal regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte. L'operatore sostiene pertanto che l'istante non abbia manifestato interesse a dirimere la questione, anche in virtù del fatto che non ha presentato alcun reclamo entro i 45 giorni dalla data dell'emissione delle fatture contestate, come da carta servizi. L'operatore inoltre rileva la mancanza di sinteticità della memoria dell'istante e richiede l'inammissibilità della domanda relative alle spese di procedura in quanto non giustificate. L'operatore rileva poi che l'istante effettua richieste ripetitive tra loro e richieste che esulano dal regolamento stesso, nello specifico quella riguardante la TGC. Nel merito della vicenda l'operatore evidenzia che la raccomandata del 07.01.2004 non è munita di ricevuta di ritorno ed è generica nella sua formulazione. Rileva poi che l'istante invia reclamo dopo 12 anni che riceveva fatture sulla sim 329XXXX164, peraltro richiedendo il rimborso di cifre non pagate. Rileva come la sim 329XXXX164 sia stata attivata sui propri sistemi solo in data 08.01.2009. In punto alla fatturazione per l'utenza fissa 051XXX045 rileva come la stessa sia migrata in data 16.02.2016. L'utenza mobile 347XXXX310 veniva cessata per passaggio ad altro gestore, così come l'utenza 349XXXX945 in data 04.11.2016. La numerazione mobile 329XXXX164 veniva cessata per morosità in data 26.06.2018. Rileva che in data 05.08.2016 l'utente inviava pec in cui

contestava le fatture specificando che l'utenza fissa 051XXX045 risultava passata ad altro operatore, la sim 347XXXX310 era migrata in data 23.03.2016 e la sim 349XXXX945 era trasformata in ricaricabile. In punto alla numerazione fissa rileva che il reclamo è stato accolto perché da verifica si era prodotto un disallineamento dei sistemi amministrativi, pertanto era stata generata nota di credito per euro 109,93 oltre iva relativamente ai canoni di quattro fatture, comprese la 2016T000570799 e la 2016T000406188 contestate dall'istante. Per le sim mobili 347XXXX310 e 349XXXX945, entrambe migrate, la fatturazione risultava regolare. Per quanto concerne la sim 329XXXX164 rileva che la fattura 2017T000245903 riporta solo i canoni e che la numerazione è stata cessata per morosità in data 26.06.2018. Aggiunge che le note di credito prodotte hanno compensato la morosità esistente relativa alla fattura n. 2016T000570799. Rileva che dopo tre anni dall'ultimo fatto accaduto, l'istante inoltra una nuova pec in cui richiedeva nota di credito per tutte le fatture insolte e il reclamo veniva ritenuto non fondato perché erano già state emesse le note di credito. Rileva che il servizio ADSL 991XXXX292i risultava attivo in quanto non era presente alcuna disdetta o richiesta di migrazione, il servizio è poi stato cessato per morosità in data 15.12.2018. Pertanto, non corrisponde al vero che nell'ottobre del 2017 l'istante avesse richiesto la disattivazione delle utenze. In relazione all'importo di euro 584,88 riconosciuto con nota di credito evidenzia che nonostante la disattivazione il servizio ADSL continuava a fatturare e pertanto si è provveduto allo storno delle fatture emesse dopo la cessazione per morosità. Rileva che attualmente sussiste un insoluto di euro 1.774,93 e che le TCG sono state cedute all'erario. Chiede in ogni caso l'applicazione del concorso colposo dell'istante. Ancora, relativamente alle domande formulate dall'istante rileva che il servizio ADSL 991XXXX292 è stato cessato per morosità con data 15.12.2018; le sim 347XXXX310 e 349XXXX945 sono state cessate in data 23.03.2016 e 04.11.2016; non è possibile procedere allo storno sul codice cliente 000XXX361 perché di competenza; in punto al rimborso di euro 278,77 per la fattura 2016T000406188 rileva che è stato effettuato uno storno di euro 41,48 compensati sull'insoluto; in punto allo storno di euro 240,12 per la fattura 2016T000570799 rileva che è ancora aperto un importo di euro 106,01; in punto agli importi relativi all'anno 2004 rileva che la richiesta è pretestuosa essendo che le sim sono state attivate nel 2009; in punto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo rileva di aver regolarmente riscontrato per facta concludentia; in punto alla richiesta di indennizzo per applicazione

di profili tariffari non richiesti rileva che mai alcun importo è stato pagato dall'istante e in punto alle spese di procedura ribadisce come la domanda sia inammissibile. Conclude chiedendo il rigetto delle domande.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Preliminarmente si osserva che le domande g) corresponsione di indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo, h) corresponsione di indennizzo di euro 500,00 per applicazione di profili tariffari non richiesti e i) liquidazione di spese di procedura in forfettari euro 500,00 di cui all'istanza GU14, non sono ammissibili in quanto non presenti nell'istanza UG in sede di conciliazione. Dette richieste si pongono pertanto come domande nuove rispetto a quanto richiesto nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione che, diversamente, verrebbe ad essere aggirato. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19). In punto alle altre domande presentate dall'istante, le stesse vengono ammesse pur rilevando una forte discrasia tra la formulazione in istanza di conciliazione (modello UG) e la formulazione in sede di definizione della controversia (modello GU14). Il modello UG riportava tali richieste: risoluzione linea dati dal 01.07.2016 e rimborso di quanto da me pagato; risoluzione sim dal ricevimento della raccomandata cartacea. Tali richieste sono ricomprese all'interno delle domande da a) a f), ancorché quest'ultime molto più specifiche. La domanda a) di dichiarazione di cessazione formale del servizio ADSL Aziende e di tutte le opzioni correlate per l'utenza 051XXX045 ha trovato il suo accoglimento nella memoria dell'operatore, non contestata sul punto, che evidenzia che la numerazione fissa 051XXX045 è stata migrata in data 16.02.2016 e il servizio ADSL è stato cessato per morosità in data 15.12.2018. La domanda b) di dichiarazione di cessazione formale delle utenze mobili 347XXXX310, 349XXXX945 con decorrenza 23.03.2016 trova accoglimento parziale nella memoria dell'operatore per la sim 347XXXX310 cessate in data 23.03.2016. Per il n. 349XXXX945 invece l'operatore sostiene che la sim è stata cessata il 04.11.2016 per passaggio ad altro operatore. Sul punto sussiste un reclamo dell'istante in data 04.08.2016

e l'istante produce il contratto con Vodafone in data 23.03.2016 per il passaggio del numero 349XXXX945 da Wind a Vodafone. Pertanto è atteso che l'operatore non ha provato che il numero sia rimasto a lui in carico ed anzi ha ammesso che si sono verificati disallineamenti amministrativi nella gestione dei contratti, si ritiene che il numero 349XXXX945 sia migrato a decorrere dal giorno 25.03.2016 (tempo tecnico di 1 giorno per il passaggio di numero mobile – delibera AGCOM 147/11/CIR). La domanda c) di storno integrale dell'insoluto sul codice cliente 00XXXX361 e ritiro pratica di recupero credito deve essere parzialmente accolta per quanto concerne la numerazione fissa 051XXX045 a decorrere dal giorno 16.02.2016 (data di migrazione). L'operatore produce le note di credito a scomputo dell'insoluto, le fatture però riportano il canone complessivo ADSL e numerazione fissa, pertanto dal giorno 16.02.2016 l'Operatore deve procedere allo storno di quanto addebitato per la numerazione fissa. In punto al servizio ADSL, l'istante non ha dato prova che sia stata chiesta la migrazione, pertanto deve ritenersi veritiero quanto detto dall'Operatore stesso relativamente alla cessazione per morosità del servizio a decorrere dalla data 15.12.2018, con storno dell'insoluto per l'eventuale e successiva fatturazione, sempre atteso che lo stesso Operatore dichiara che si è prodotto un disallineamento amministrativo dei sistemi. La domanda d) di rimborso dell'importo di euro 278,77 per la fattura 2016T000406188 non può essere accolta, in quanto l'istante non ha dato prova del pagamento, anche a fronte delle dichiarazioni dell'Operatore in punto all'insoluto. La fattura è relativa al periodo 01/03/2016-30/04/2016 e riporta esclusivamente i canoni per servizio ADSL, che come detto precedentemente è stato dismesso solo in data 15.12.2018. Pertanto, la fattura risulta regolare. La domanda e) di storno integrale dell'importo di euro 240,12 per la fattura n. 2016T000570799 deve essere parzialmente accolta, in relazione anche a quanto detto al punto b). La fattura riporta una sim Wind 4 e una sim All Inclusive Business Unlimited. Atteso che la sim con canone Wind 4 era associata al n. 329XXXX164 cessato per morosità in data 26.06.2018, deve ritenersi che l'altra sim fosse la n. 349XXXX945 migrata a decorrere dal giorno 25.03.2016 (atteso che l'Operatore ha confermato la migrazione della sim 347XXXX310 in data 23.03.2016), come spiegato al punto b). Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare euro 58,00 oltre IVA (al netto dello sconto All Inclusive Business Unlimited di euro 62,00, quindi complessivi euro 120,00) dalla fattura n. 2016T000570799. La domanda f) di storno dei canoni addebitati sulla sim 329XXXX164 posteriormente alla disdetta del

07.01.2004 non può essere accolta. Sul punto la ricostruzione dell'istante e quella dell'operatore sono ampiamente divergenti. L'istante sostiene che il numero fosse stato disdettato in data 07.01.2004 a mezzo raccomandata AR e che la sim non sia mai stata utilizzata e sia stata restituita. L'operatore sostiene che il numero è stato attivato in data 2009 e che ha sempre regolarmente fatturato, per poi essere cessato per morosità in data 26.06.2018. Sul punto la posizione dell'istante non può essere avvalorata. Preliminarmente si osserva che il tagliando di invio della raccomandata in data 07.01.2004 riporta la spunta AR, ma nessun cedolino di avviso di ricevimento è stato prodotto e dopo così lungo tempo è impossibile verificare il ricevimento da parte dell'operatore tramite il portale delle Poste. La lettera allegata è priva di data, pertanto non può fare fede in punto alla data di produzione della stessa. Il canone Wind 4 relativo alla sim era presente anche sulla fattura n. 2016T000570799 contestata con reclamo del 04.08.2016, in cui l'istante sosteneva di aver restituito la sim e che nel mese di settembre 2016 avrebbe fornito l'apposita documentazione, che però non è prodotta in atti, come non è prodotto il contratto relativo alla sim e relativo all'anno 2004. L'istante produce le cartelle esattoriali relative alla numerazione oggetto di contestazione e dichiara in atti di essere commercialista. Non produce alcuna documentazione relativamente alla procedura di contestazione avanti all'Erario per la non debenza della Tassa di Concessione Governativa, di cui l'operatore è solo sostituito d'imposta. Pertanto, data la scarsità di prove a sostegno della tesi dell'istante, al fatto che la stessa non nega che il contratto fosse stato attivato (anche se ne rimane incerto l'anno), come si evince dalle memorie e dalla da pec del 04.08.2016, la domanda non può vedersi accolta.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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:
 - I. stornare integralmente quanto fatturato per la numerazione 349XXXX945 a decorrere dal 25.03.2016, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito;

- II. stornare integralmente quanto fatturato per la numerazione 051XXX045 a decorrere dal 16.02.2016, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito;
- III. stornare euro 58,00 oltre iva sulla fattura n. 2016T000570799, per le motivazioni di cui al punto e).

3. Wind Tre è tenuto 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, 25/03/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

10_/19/CIR

