

DELIBERA N. 53/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/518269/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 19/12/2022;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, 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 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 19/04/2022 acquisita con protocollo n. 012XXX1 del 19/04/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Conclusa la procedura di conciliazione, svoltasi, in data 18/03/2022, presso l'Organismo di negoziazione paritetica Wind XXX (v. Protocollo del 27/06/2017 sottoscritto da Wind XXX e dalle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, ivi compresa XXX, che rappresenta l'istante), l'istante ha presentato istanza di definizione in data 19/04/2022 nei confronti delle società Wind XXX, d'ora in poi Wind.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che "nonostante il provvedimento d'urgenza, continua a non avere linea. Inoltre, a luglio 2021 riceve una serie di fatture con data di emissione 22/06/2021 le quali si contestano".

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto lo storno dell'insoluto oltre alla cessazione definitiva della linea con perdita del numero senza ulteriori costi.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 06/06/2022, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice in quanto infondate in fatto, in diritto e non provate.

In via preliminare, ha richiesto l'inammissibilità della presente istanza avendo l'utente già presentato altra istanza (UG/33XX87/2020, collegata al GU5/33XX88/2020) le cui richieste vengono in parte reiterate in questa sede.

Nel corso del precedente procedimento veniva infatti contestato, oltre agli addebiti relativi ad altra utenza, il malfunzionamento della linea 0542XXX843 dal 18 febbraio 2020, per il quale era stata presentata la predetta istanza di provvedimento temporaneo.

La questione del malfunzionamento è quindi da considerarsi già gestita con procedimento UG/33XX87/2020 che si è concluso con verbale di accordo del 15 giugno 2021 e la corresponsione di un indennizzo di euro 300,00, pro bono pacis e senza riconoscimento di responsabilità (allegati).

Il disservizio, lamentato da febbraio 2020 e indicato dall'utente come non risolto nel corso del precedente procedimento, non può quindi essere oggetto di un'ulteriore istanza per il noto principio del ne bis in idem.

Laddove il malfunzionamento non fosse stato risolto nelle more del GU5 come sostenuto, l'utente giammai avrebbe dovuto concludere la procedura conciliativa, bensì attendere la risoluzione del guasto.

In alternativa avrebbe dovuto quantomeno concordare oltre all'indennizzo, anche la cessazione della linea, che invece non risulta richiesta nel verbale di accordo.

In via subordinata, Wind eccepisce l'assoluta genericità della richiesta formulata dall'istante, laddove contesta malfunzionamento e fatture senza fornire alcuna motivazione a sostegno di quanto vantato.

Ferme restando le eccezioni in rito, all'esito delle verifiche effettuate è emerso quanto segue.

Successivamente al 15 giugno 2021 non risultano segnalazioni di malfunzionamento effettuate al Servizio Clienti per la linea 0542XXX843.

A partire da febbraio 2020 si era verificato un blocco nell'emissione delle fatture, che veniva ripristinata in data 22 giugno 2021.

Veniva altresì inviata comunicazione all'utente per informarlo dei motivi del blocco e della risoluzione della problematica (allegata).

In data 22 luglio 2021 l'associazione consumatori che rappresenta l'istante inviava segnalazione di disservizio per la linea 0542XXX843, chiedendo lo storno delle fatture emesse.

Nelle more della gestione l'istante, contattato dal Servizio Clienti, comunicava di non essere interessato ad alcun tipo di verifica o intervento sulla linea, poiché ne richiedeva la cessazione.

La linea veniva quindi disattivata in data 01 settembre 2021.

Non essendovi precedenti richieste di disdetta, la richiesta di storno delle fatture non veniva accolta, inviando comunicazione scritta (allegata).

Nel procedimento in corso l'istante contesta il malfunzionamento della linea "nonostante il provvedimento d'urgenza".

Ferme restando le eccezioni in rito, dalle verifiche sui sistemi della scrivente si riscontrava che non era presente alcuna segnalazione di malfunzionamento effettuata dall'istante al Servizio Clienti in relazione alla linea 0542XXX843 successivamente alla chiusura della conciliazione UG/33XX87/2020.

In conformità alle Condizioni generali di contratto, l'utenza 0542XXX843 è stata quindi cessata in data 01 settembre 2021 e le relative fatture sono state regolarmente emesse fino a tale data.

In merito alla fatturazione, a causa di un problema tecnico era stato necessario sospendere momentaneamente l'emissione dei conti telefonici, evitando così di fatturare costi potenzialmente non corretti.

Tale blocco era stato rimosso in data 22 giugno 2021, con emissione di 16 conti telefonici comprensivi dei canoni, non precedentemente fatturati, relativi al periodo febbraio 2020 – maggio 2021, con scadenze dilazionate, per consentire all'utente un pagamento più agevole.

La delibera Agcom n. 418/07/CONS, articolo 4, comma 2, impone, nei casi di mancata fatturazione alle scadenze contrattualmente previste, una serie di obblighi per l'operatore, tra cui: lett. A) l'invio di una fatturazione distinta per le somme antecedenti al periodo di corretta fatturazione o l'indicazione degli importi in modo separato; lett. B) indicare la causa del ritardo della fatturazione; lett. E) indicare il diritto dell'utente di rateizzare la somma.

Ovvero la Delibera Fatturazione 418_07_Cons - Fatturazione - Trasparenza Bolletta prevede che: 1 La periodicità della fatturazione degli importi dovuti dall'abbonato e dell'invio della relativa fattura è, di norma, bimestrale, salvo diversa previsione contrattuale. 2 In caso di mancata fatturazione alle scadenze di cui al comma 1 o in caso di traffico non fatturato in precedenza, l'operatore, al momento della fatturazione, deve inviare una fattura separata per gli addebiti relativi a periodi precedenti o esporre tali addebiti nella fattura attuale in modo distinto dal restante traffico; indicare il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo.

Difatti, la cliente riceveva la suddetta comunicazione indicando il blocco della fatturazione dei canoni avvenuta per motivi tecnici e le fatture emesse riportano date differenti di scadenza.

Si respinge quindi la richiesta di storno integrale delle fatture, poiché l'istante non chiarisce il motivo della sua pretesa, trattandosi di conti telefonici comprensivi dei canoni del servizio non precedentemente fatturati e dei costi conseguenti alla cessazione delle linee, così come previsto dalle Condizioni generali di contratto.

La richiesta di storno delle fatture, che è stata in questa sede avanzata, è del tutto astratta, con scarso riferimento fattuale e senza alcuna idonea prova a fondamento di quanto addotto, limitandosi l'utente ad informazioni del tutto sommarie e non comprovate.

L'istante chiede genericamente lo storno dell'insoluto, senza specificare le motivazioni della richiesta di storno.

Rispetto ai costi di cessazione e le rate del modem, gli stessi sono dovuti come da contratto sottoscritto.

Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto WIND XXX per l'attivazione delle utenze (allegata), ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati.

Occorre precisare inoltre che le suddette fatture presentano anche gli addebiti relativi ad altra linea fissa intestata all'utente, non oggetto del presente procedimento, che però sono stati parzialmente stornati nel corso della conciliazione paritetica in ottica di caring.

Al netto delle note di credito emesse, l'utente presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 774,80, di cui si conferma la debenza a carico dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre considerare l'eccezione di inammissibilità della presente istanza sollevata da Wind, in quanto l'utente avrebbe già presentato altra istanza le cui richieste vengono, in parte, reiterate in questa sede.

Sul punto, si osserva che nel precedente procedimento (UG 33XX87 del 29 settembre 2020) l'istante lamentava il malfunzionamento della linea da qua dal 18 febbraio 2020 chiedendone il ripristino e, ove non fosse stato possibile, la risoluzione contrattuale senza oneri.

Richiesto, inoltre, il riconoscimento di indennizzi per mancata risposta a reclamo e per assenza di servizio.

Contestualmente, presentava istanza di provvedimento temporaneo (GU5 33XX88/2020), che veniva archiviata in data 8 ottobre 2020.

Nonostante il giorno successivo all'archiviazione del procedimento l'istante, che nulla aveva eccepito rispetto alla comunicazione del 30 settembre 2020 con cui l'operatore confermava al Corecom la riattivazione del servizio, abbia segnalato a fascicolo malfunzionamenti alla linea ("sembra che il modem non riesca a connettersi"), a fronte del successivo accordo bonario tra le parti si ritiene cessata la materia del contendere rispetto a quanto lamentato ut supra e sino alla data di sottoscrizione del verbale di accordo.

Il documento, siglato avanti all'intestato Corecom in data 15 giugno 2021, recita infatti che "La parte istante dichiara di accettare la proposta dell'operatore Wind XXX, rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia".

Tanto considerato, l'eccezione dell'operatore viene accolta parzialmente, con la conseguenza che l'istanza de qua può ritenersi ammissibile e sarà dunque oggetto di trattazione rispetto alle doglianze riferite al periodo successivo al 16 giugno 2021.

Viene invece respinta l'ulteriore eccezione sollevata dall'operatore in quanto la seppur scarna descrizione dei fatti da parte dell'istante è comunque accompagnata da allegati che consentono un'adeguata trattazione della vicenda.

A sostegno della propria posizione, l'istante allega PEC datata 22 luglio 2021 con cui lamenta sia il persistere della mancanza di linea, sia la ricezione di fatture delle quali chiede lo storno insieme alla cessazione della linea con perdita del numero.

La PEC è priva di ricevuta di consegna, che si ritiene comunque avvenuta visto il riscontro per fatti concludenti fornito alla richiesta di cessazione (effettuata l'1 settembre 2021).

Non risulta invece accolta la richiesta di storno, "non essendovi precedenti richieste di disdetta".

Completano le allegazioni di parte istante le copie delle fatture indicate nella PEC di reclamo.

Tanto valutato, le richieste di parte istante vengono trattate congiuntamente e respinte per i motivi che seguono.

Nel ribadire che possono essere oggetto di disamina soltanto le doglianze riferite a disservizi successivi all'accordo del 15 giugno 2021, si apprezza come l'unico reclamo agli atti sia quello proposto il 22 luglio 2021.

A fronte della replica dell'operatore sul punto - per cui l'utente, contattato dal Servizio Clienti, non avrebbe espresso interesse per verifiche o interventi sulla linea in quanto ne desiderava la cessazione - nulla ha obiettato l'istante, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso.

Trova dunque applicazione quanto disposto dall'art. 115, comma 1, c.p.c., da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita" (Corecom Lazio, delibera n. 23/12).

Ne consegue che la richiesta di cessazione del contratto (la linea è stata disattivata in data 1 settembre 2021) "senza ulteriori costi" non può essere accolta, non avendo l'istante smentito quel rifiuto di interventi tecnici che avrebbero consentito di accertare durata e tipologia del disservizio, elementi entrambi utili a valutare l'eventuale inadempimento dell'operatore.

Parimenti respinta la richiesta di storno della posizione debitoria.

Poiché l'operatore non è stato messo in condizione di accertare il guasto e di provvedere alla sua risoluzione, non è stato possibile affermare la sussistenza di alcun tipo di responsabilità nei suoi confronti.

Pertanto, la fatturazione emessa non può ritenersi indebita.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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

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, 19/12/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi