

DELIBERA N. 5 DEL 20 GENNAIO 2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Wind Tre XXX (GU14/78/2018).

Il 20 gennaio 2021, alle ore 15, si è riunito, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa delle Marche, in Piazza Cavour n. 23 ad Ancona, il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli, il Vicepresidente, Domenico Campogiani e il componente, Emanuele Maffei.

Assistono il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi Regionali di Garanzia, Elisa Moroni, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2017 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 2724 del 15 marzo 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la Wind Tre XXX, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 7078 del 31 luglio 2018, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 28 settembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATO il verbale di udienza del 28 settembre 2018, cui l'udienza era stata rinviata d'ufficio, chiuso senza l'accordo delle parti;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante lamenta la mancata chiusura del contratto in esenzione costi, l'emissione di fatture successivamente al passaggio delle utenze mobili ad altro gestore e disservizi inerenti la mancanza di copertura di rete. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'udienza di discussione, la società istante ha dichiarato quanto segue:

- a. la XXX è una società che si occupa di trasporto terrestre e trasporto mediante condotte di noleggio di autobus locali e gli autisti sono sempre in giro con i pullman sia all'estero che in Italia;
- b. in relazione alla suddetta tipologia di attività sono state attivate con il gestore Wind numerose SIM che nel tempo hanno dato diversi disservizi relativi alla mancanza di copertura di rete fino a determinare l'isolamento dei cellulari dati in dotazione agli autisti;
- c. dopo aver reclamato più volte il disservizio, il 12 luglio 2017 la società migrava le numerazioni verso altro gestore e, con reclamo scritto dell'ottobre 2017, chiedeva di recedere dai contratti per giustificato motivo e, quindi, senza costi di recesso;
- d. non solo il recesso non veniva lavorato e le fatture continuavano ad essere emesse ma l'operatore inviava solleciti di pagamento;
- e. in pendenza della procedura di definizione il gestore ha continuato ad emettere fatture senza tenere conto della richiesta di cessazione del contratto e nonostante il procedimento di definizione fosse ancora in corso, pertanto, l'istante ha sollecitato la cessazione di tutti i servizi ancora attivi e oggetto di indebita fatturazione.

In relazione alla suddetta questione, la società istante ha richiesto la chiusura del contratto in esenzione spese, lo storno dell'insoluto maturato, gli indennizzi a norma della delibera n. 73/11/CONS, per i disagi causati dalla mancanza di segnale delle linee oltre al rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La Wind Tre XXX, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto delle domande avversarie per infondatezza in fatto e in diritto.

In particolare, la Wind ha dedotto quanto segue:

- a) preliminarmente, ha eccepito l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura a norma dell'art. 19, commi 4 e 5, All. A delibera 173/07/CONS;
- b) nel merito, sull'asserito malfunzionamento dei servizi dati e voce per problematiche inerenti la copertura, l'operatore non ha mai ricevuto reclami da parte del cliente fino alla data di disattivazione, pertanto, l'istante ha lamentato un disservizio senza alcun riscontro probatorio;
- c) inoltre, sempre nel merito, l'istante non fornisce la natura di tali presunti disservizi né fornisce indicazioni temporali, né tanto meno indica la zona in cui afferma di aver riscontrato anomalie, né infine indica il numero delle SIM impattate dall'asserito malfunzionamento;

- d) il 12 luglio 2017, effettuava la migrazione delle numerazioni mobili verso altro operatore e faceva pervenire l'unico reclamo scritto il successivo 10 ottobre 2017, ossia, quando le SIM erano ormai disattive;
- e) infondata appare quindi la richiesta di storno delle fatture emesse soprattutto in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi;
- f) parimenti infondata appare la richiesta di indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non possono trovare accoglimento;
- g) il gestore riassume la posizione contabile dell'istante sostenendo che è debitore nei confronti di Wind della somma complessiva di euro 6.140,77 (seimilacentoquaranta/77) determinata dalle seguenti fatture depositate agli atti: 2017T00049XXXX del 19-06-2017 di euro 1.078,13 (millesettantotto/13), 2017T00066XXXX del 19-08-2017 di euro 1.654,44 (milleseicentocinquantaquattro/44), 2017T00083XXXX del 21-10-2017 di euro 791,36 (settecentonovantuno/36), 2017T00101XXXX del 19-12-2017 di euro 654,21 (seicentocinquantaquattro/21), 2018T00016XXXX del 19-02-2018 di euro 654,21 (seicentocinquantaquattro/21), 2018T00034XXXX del 21-04-2018 di euro 654,21 (seicentocinquantaquattro/21), 2018T00053XXXX del 20-06-2018 di euro 654,21 (seicentocinquantaquattro/21).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 Regolamento.

Si rigetta, pertanto, l'eccepita inammissibilità/improcedibilità dell'istanza poiché la richiesta di rimborso delle spese di procedura è stata avanzata non come domanda di risarcimento danni, bensì come domanda di rimborso delle spese di procedura cioè delle spese necessarie a giustificare l'espletamento della procedura, che vengono liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità a norma dell'art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS. Nel merito, all'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in udienza, le richieste della società istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

In primis, si deve rilevare che la Wind avrebbe dovuto dar seguito alla chiara richiesta di disattivazione delle numerazioni mobili in corrispondenza dell'espletamento delle procedure di passaggio ad altro gestore del 12 luglio 2017, passaggio pacificamente ammesso dal gestore stesso nella memoria costitutiva. Analoga espressione di volontà era stata espressa anche nell'istanza di conciliazione UG prot. n. 2367/2017, del 27 settembre 2017, e nella successiva udienza di discussione del 14-12-2017.

Dirimente anche la volontà espressa nel reclamo scritto del 10 ottobre 2017, avente ad oggetto il recesso dai contratti per giusta causa in esenzione spese, con il quale l'istante esprimeva, in modo limpido, la volontà di trasferire le proprie utenze mobili ad altro operatore nonché di disattivare tutte le numerazioni mobili collegate ai contratti sottoscritti con Wind, in seguito ai disservizi derivanti dalla mancanza di copertura di rete. Volontà che l'operatore, sembra aver accolto solo in parte, con la fattura numero 2017T00066XXXX del 19-08-2017, nella quale sono stati addebitati i costi di cessazione di sei numerazioni mobili (333-851XXXX, 339-822XXXX, 339-828XXXX, 340-098XXXX, 393-522XXXX e 328-484XXXX).

Peraltro, dalle fatture del 2017 e del 2018 depositate agli atti, nonché dalle fatture successivamente pervenute a questo ufficio e relative all'anno 2019, risulta che l'operatore Wind ha continuato a fatturare canoni e contributi relativi sempre al codice cliente 52850XXXX, ma riferiti a numerazioni non indicate ma pur sempre comprese nei contratti da disdire. Risultano agli atti istruttori, infatti, numero tre contratti stipulati dalla XXX con l'operatore Wind: il primo siglato in data 13 aprile 2016, per l'attivazione delle numerazioni SIM 333-851XXXX, 339-822XXXX, 339-828XXXX, 340-098XXXX e 328-484XXXX, il secondo siglato in data 6

giugno 2016, per la numerazione SIM 393-522XXXX, il terzo siglato in data 28 aprile 2017, collegato sempre alla numerazione principale 340-098XXXX ma che attivava altre SIM le cui numerazioni non sono specificate. Pertanto, alla luce di quanto detto sopra, Wind ha illegittimamente continuato a fatturare importi non dovuti perché l'istante aveva chiesto la disattivazione di tutte le numerazioni facenti parte dei contratti sottoscritti (v., in particolare, GU14 – numero di utenze interessate). Ne consegue che la Wind è tenuta allo storno di tutti gli addebiti relativi ai canoni e ai contributi successivi al passaggio ad altro operatore delle numerazioni 333-851XXXX, 339-822XXXX, 339-828XXXX, 340-098XXXX, 393-522XXXX e 328-484XXXX, con esclusione delle sole rate per i cinque apparati acquistati (tre Iphone 7 128 GB black acquistati con fattura n. 916604XXXX e 2 Samsung Galaxi S7 Edge black e white, acquistati con fatture nn. 916602XXX e 916602XXXX) fino al termine della rateizzazione, e con esclusione del traffico effettuato dalle indicate numerazioni mobili fino alla data del 12 luglio 2017, nonché con esclusione dei costi di recesso delle numerazioni non incluse nella fattura numero 2017T00066XXXX del 19-08-2017.

Relativamente, invece, ai “contributi di attivazione SIM” per cessazione anticipata rispetto alla scadenza contrattuale, che sono stati addebitati nella fattura 2017T00066XXXX del 19-08-2017 e dei quali l'istante ha chiesto lo storno, per la somma complessiva di euro 720,38 (settecentoventi/38), si evidenzia quanto segue: lo storno di detti importi è stato richiesto poiché le utenze mobili sopracitate sono state trasferite ad altro operatore in seguito ai disservizi lamentati per la mancanza di copertura di rete. Tale richiesta, però, non trova fondamento attesa la tardività della contestazione sul disservizio subito, avvenuta solo con l'istanza di conciliazione (formulario UG), e attesa la mancanza di precedenti reclami scritti sull'asserito malfunzionamento per problematiche inerenti la copertura. L'operatore non ha mai ricevuto reclami da parte del cliente fino alla data di disattivazione, pertanto, l'istante ha lamentato un disservizio senza alcun riscontro probatorio. Ne consegue che deve essere rigettata sia la richiesta dello storno di detti costi di recesso anticipato che quella inerente gli indennizzi per malfunzionamento.

Alla luce di quanto sopra esposto la XXX ha diritto allo storno delle fatture emesse dalla data del 21 ottobre 2017 (numero 2017T00083XXXX) fino ad oggi, con esclusione delle rate relative ai cinque apparati acquistati fino al termine della rateizzazione e con esclusione dei costi di recesso anticipato delle numerazioni SIM non addebitate nella fattura numero 2017T00066XXXX del 19-08-2017, con conseguente ripulitura della posizione amministrativa-contabile a seguito del saldo della parte dovuta e con conseguente disattivazione del contratto con codice cliente 52850XXXX.

Circa la richiesta indennizzi a norma della delibera n. 73/11/CONS, per i disagi causati dalla mancanza di segnale delle linee l'istanza risulta non sufficientemente circostanziata, oltre che priva di una documentazione adeguata a provare i disservizi subiti, a chiarimento delle pretese dell'istante. L'utente sostiene infatti che le SIM oggetto dei contratti in essere con Wind sono rimaste completamente isolate e che pertanto la società ha dovuto passare le utenze ad altro gestore, senza però allegare alcuna documentazione scritta circa i periodi di disservizio.

Visto il carattere essenzialmente documentale della presente procedura, è orientamento costante di questo Corecom, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, che l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano stati i periodi di disservizio (date di inizio e fine di servizio) e quali sia la fattispecie indennizzabile, deve dare prova di aver inoltrato appositi reclami all'operatore per consentire allo stesso gestore di risolvere il disservizio lamentato. Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati, si versa nell'impossibilità di accertare l'*an* il *quomodo* ed il *quantum* dell'oggetto del contendere. Quindi, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto della controversia, la richiesta formulata in ordine agli indennizzi per i disservizi subiti, non può trovare accoglimento. Né conseguentemente risulta provato, il recesso per giusta causa e quindi la possibilità di stornare i relativi costi addebitati.

Sussistono giustificati motivi per riconoscere a norma dell'art. 19 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dalla XXX nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Cesare Carnaroli;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

a definizione della controversia tra la XXX e l'operatore Wind Tre SpA:

1. di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 2724 del 15 marzo 2018 avanzata dalla XX contro Wind Tre XXX e, per l'effetto, stornare le fatture emesse dalla numero 2017T00083XXXX del 21 ottobre 2017 fino ad oggi, con esclusione delle rate relative ai cinque apparati acquistati fino al termine della loro rateizzazione e con esclusione dei costi di recesso anticipato delle numerazioni SIM non addebitate nella fattura n. 2017T00066XXXX del 19-08-2017, con conseguente ripulitura della posizione amministrativa-contabile a seguito del saldo della parte dovuta e con conseguente disattivazione del contratto con codice cliente 52850XXXX.
2. di riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura;
3. di dare atto che il presente 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;
4. di dare atto che la presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
5. di dare atto che l'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
6. di dare mandato all'ufficio competente di notificare alle parti la presente delibera e di pubblicarla sul sito web del Corecom Marche (www.corecom.marche.it), nonché di trasmetterla all'Autorità (www.agcom.it).
La Società Wind Tre XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Presidente e Consigliere relatore
(Cesare Carnaroli)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Elisa Moroni)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario
(Elisa Moroni)