

**DELIBERA DL/044/14/CRL/UD del 16 aprile 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**DI M.C./WIND TELECOMUNICAZIONI**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16 aprile 2014;

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*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 20 febbraio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/87/2013, con cui la [REDACTED] di M. C. (di seguito, per brevità, "[REDACTED]") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Wind Telecomunicazioni [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota del 8 marzo 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive e i documenti depositati dalle parti;

VISTA la nota con cui il Corecom Lazio ha chiesto alle parti approfondimenti istruttori ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento;

VISTA la nota integrativa dell'istante del 26 febbraio 2014;

VISTA la nota integrativa di Wind del 3 marzo 2014;

UDITE tutte le parti alle udienze di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Nonostante dal mese di dicembre 2010 l'utente fosse passato ad altro gestore telefonico, Wind ha addebitato ad agosto 2012 costi per servizi non fruiti, importi, abbonamenti, penali risolutive, relativi ad un numero di utenze, fisse e mobili, non corrispondenti a quelle riconducibili all'utente;
- Con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva la chiusura contrattuale, la chiusura della posizione debitoria, con lo storno delle fatture insolute ed il ritiro della pratica di recupero crediti;
- All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente insisteva nella domanda. L'operatore non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- Con l'istanza di definizione, l'utente reiterava le domande;
- Con memoria del 22 marzo 2013, l'utente ribadiva che le fatture contenevano addebiti per periodi non serviti da Wind, e per importi, abbonamenti e penali risolutive relativi ad utenze, fisse e mobili, non riconosciute. Insisteva pertanto nella richiesta di storno delle fatture insolute e nel ritiro della pratica di recupero crediti senza spese;
- Con memoria del 27 marzo 2013, Wind precisava che: a) il 18 febbraio 2010, l'istante aveva chiesto l'attivazione di 9 sim, di cui 8 in portabilità, con differenti opzioni tariffarie, l'attivazione del servizio All Inclusive Gold per 1 sim in portabilità e l'attivazione del servizio Wind Business Start per 5 sim in portabilità; b) il 19 febbraio venivano attivate le numerazioni preattive e la nuova numerazione (32872XXXXX); c) il 22 febbraio 2010 l'istante chiedeva un ampliamento del contratto per i servizi Wind Start con l'attivazione di 1 sim; c) il 24 e il 26 febbraio 2010 si completavano la portabilità e l'attivazione della nuova numerazione Wind Start (32097XXXXX); l'11 marzo 2010 veniva richiesto un ampliamento del contratto per i servizi Wind Business Plus, con attivazione di 1 sim in portabilità; d) il 17 marzo 2010 si completava la portabilità della numerazione 33773XXXX; e) il 4 maggio 2010 veniva chiesta l'attivazione di due linee fisse dati in portabilità. Poiché il provisioning di migrazione era stato negativo, il 29 giugno 2010 venivano attivate tre linee con numero provvisorio; f) il 6 dicembre 2010, 12 sim venivano disattivate per

passaggio ad altro OLO; g) il 30 dicembre 2010 e il 25 febbraio 2011, l'istante aveva trasmesso una richiesta di disattivazione, entrambe le volte incomplete, della cui carenza era stato informato; h) il 17 maggio 2011 un'altra sim migrava ad altro OLO; i) a seguito di una protratta morosità, il 6 agosto Wind sospendeva il servizio, riattivato il 10 novembre 2011 a seguito della procedura di conciliazione avviata; l) il 19 luglio 2012 venivano cessate per morosità le restanti quattro sim, il successivo 29 ottobre le linee fisse e il 29 novembre il servizio HDSL. Precisava che l'insoluto ammontava ad Euro 11.664,93 ed escludeva la propria responsabilità, essendo l'attivazione dei servizi avvenuta in base a regolari contratti ed essendo la mancata lavorazione delle cessazioni conseguenza della loro non conformità a quanto contrattualmente previsto;

- Con memoria integrativa del 26 febbraio 2014, l'istante reiterava le contestazioni, riproducendo memorie e documenti già in atti;
- Con memoria integrativa del 3 marzo 2014, Wind depositava le fatture insolute, il cedolino della raccomandata inviata all'istante in data 10/5/12 e la schermata dei sistemi con l'anagrafica del cliente e l'indicazione dell'invio della lettera di preavviso di risoluzione contrattuale;
- all'udienza di discussione del 15 luglio 2013, le parti si riportavano ai propri scritti.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

### **2.2. Nel merito**

#### **Sugli addebiti contestati**

L'istante lamenta la fatturazione sino ad agosto 2012 da parte di Wind di importi per servizi non più forniti da Wind e per abbonamenti e penali risolutive, relativi ad un numero di utenze, fisse e mobili, non riconosciute e dichiara di aver cessato il contratto con Wind dai primi mesi del 2011 e di essere passato ad altro gestore.

L'operatore contesta l'errata fatturazione e dichiara di non aver evaso la richiesta di cessazione del contratto, perché priva dei requisiti richiesti dalle condizioni contrattuali.

Deve premettersi che, nonostante apposita richiesta di integrazione istruttoria, l'utente non ha prodotto la copia della disdetta inoltrata al gestore, né la copia delle fatture contestate, queste ultime prodotte dall'operatore. Deve altresì premettersi che Wind ammette di aver ricevuto in data 30 dicembre 2010 una richiesta di disattivazione, ma dichiara di non avervi dato seguito perché incompleta, nonché una successiva richiesta del 25 febbraio 2011, anch'essa non accolta per incompletezza. In entrambi i casi risulta che Wind invitò l'istante a contattare il Servizio Clienti, con due comunicazioni del 14 gennaio 2011 e 4 marzo 2011, non contestate dall'utente.

In mancanza della prova della regolare disdetta da parte dell'utente, deve ritenersi che il rapporto contrattuale sia cessato solo a seguito della risoluzione comunicata dall'operatore a mezzo raccomandata del 10 maggio 2012, come dallo stesso affermato con la memoria integrativa.

Peraltro, l'istante avrebbe dovuto precisare le utenze non riconosciute, considerando che vennero stipulati quattro successivi contratti con l'attivazione di 17 sim, parte in portabilità, parte di nuova attivazione, che alcune sim migrarono verso altro OLO in pendenza del rapporto con Wind, che dalle fatture in atti risulta documentato traffico generato dalle sim rimaste attive con Wind anche successivamente alla richiesta di disattivazione, che fino a dicembre 2010 l'istante ha corrisposto il canone per le utenze fisse senza alcun reclamo riguardo all'attivazione delle tre numerazioni provvisorie.

In mancanza di precise contestazioni in ordine a specifiche utenze, la domanda di storno totale delle fatture insolute non può essere accolta, sia, come già detto, per la mancanza della prova della disdetta del/dei contratto/i, sia per la genericità della stessa, non essendo possibile stabilire se e quali sim siano rimaste attive con Wind, e quindi se i relativi addebiti fossero o meno legittimamente dovuti. Tanto più, si ripete, che il traffico delle sim nel periodo successivo alla dedotta richiesta di disattivazione fa ragionevolmente ritenere che le sim fossero ancora in uso all'utente.

Discorso diverso può essere fatto con riguardo alle fatture contenenti addebiti successivi alla risoluzione contrattuale comunicata da Wind, con raccomandata inviata in data 10 maggio 2012, atteso che tali importi, a seguito della cessazione del rapporto, non erano più dovuti.

L'operatore dovrà quindi stornare le fatture n. 2012T000996965, n. 2012T001240449, n. 2012T001494250.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla GE.SI Catering di Minardi Carlo nei confronti dell'operatore Wind sia da accogliere parzialmente;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla [REDACTED] di M. C. in data 20 febbraio 2013.

La società Wind Telecomunicazioni [REDACTED] è pertanto tenuta a:

- 1) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 2) provvedere allo storno delle fatture n. 2012T000996965, n. 2012T001240449, n. 2012T001494250.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 16 aprile 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia