

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 34 del 20/06/2018

Oggetto: Definizione della controversia
Wind Telecomunicazioni S.p.a.)

c/ Wind Tre S.p.a. (già

L'anno 2018 addì 20 del mese di GIUGNO, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente	X	
Francesco Di Chio	Vice Presidente	X	
Felice Blasi	Vice Presidente	X	
Marigea Cirillo	Componente	X	
Elena Pinto	Componente	X	

IL COMITATO

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, lett.e);

VISTA la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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.”

VISTA l’istanza presentata dalla sig.ra

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con riferimento al contratto recante codice cliente n. relativo ad una linea fissa e

3 sim, l’istante chiede sotto il profilo fiscale I) l’applicazione del regime Iva agevolato (al 4%) II) l’esenzione dal pagamento della tassa di concessione governativa; lamenta, altresì, l’indebita fatturazione relativa a 2 utenze mobili, chiedendone il III) contestuale ricalcolo onde adeguarlo al





profilo tariffario prescelto; infine disconosce la titolarità dell'utenza mobile n. chiedendo IV) lo storno della relativa posizione debitoria.

Con memorie difensive ritualmente depositate, il legale dell'associazione di consumatori, ha evidenziato come a seguito del disconoscimento dell'utenza mobile, il gestore fosse rimasto silente rispetto ai reclami inviati; ribadiva, inoltre, che -essendo presente nel nucleo familiare un disabile- parte istante avrebbe avuto diritto all'applicazione del regime IVA agevolato.

Specificava, inoltre, che l'oggetto della presente controversia verteva essenzialmente sull'attivazione di un servizio non richiesto (sim disconosciuta) con la conseguente indebita fatturazione, oltre che sulla mancata risposta ai reclami.

Pertanto, precisava le seguenti richieste di indennizzo: € 300,00 per omesso riscontro al reclamo; € 1.890,00 per attivazione di un servizio non richiesto; rimborso e/o storno delle somme pagate e non dovute; il tutto oltre alle spese di procedura V) quantificate in €150,00.

2. La posizione dell'operatore

Con prime memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, il gestore eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità dell'istanza essendo la stessa carente sotto i profili minimi di cui alla delibera 173/07/CONS.

In particolare lamenta la mancata corrispondenza tra le richieste di cui all'istanza di conciliazione e quanto invece dedotto e richiesto con la presente istanza di definizione; in secondo luogo lamenta la violazione del principio di sinteticità degli atti, anche nella loro veste grafica, che non avrebbe consentito di predisporre adeguata difesa posto che non risultava chiaro l'oggetto del contendere.

Con proprie memorie di replica -in merito al disconoscimento dell'utenza mobile n. precisava che a seguito di segnalazione della cliente, provvedeva alla disattivazione della sim e all'emissione di n. 8 note di credito a storno della relativa fatturazione.

Invece, con riferimento alle utenze mobili oggetto di contratto (intestato alla ricorrente ed al suo coniuge) con le fatture n. 7908894908 e n. 7910104659 venivano addebitate le maxi rate finali dei terminali acquistati ed associati a due sim disattivate prematuramente rispetto alle condizioni contrattuali sottoscritte.

Il gestore evidenzia come la disattivazione anticipata delle sim mobili sia stata richiesta dall'odierna ricorrente con una comunicazione datata 7 aprile 2014 e ribadita con la proposizione della presente istanza di definizione.

Con riferimento alla presunta indebita fatturazione, sottolineava di aver inviato una comunicazione alla cliente con la quale si confermava la correttezza della fatturazione anche con riferimento al regime Iva applicato e che la posizione debitoria ammonta ad €2.383,89.

Per ciò che concerne il regime fiscale sottolinea come l'agevolazione IVA al 4% si riferisce solo ai sussidi che si sostanziano in beni fisici, dunque apparecchiature e dispositivi basati su tecnologie meccaniche, elettroniche ed informatiche preposti ad assicurare e facilitare la comunicazione interpersonale. Ne consegue che i servizi telefonici e flat non possono essere assoggettati al regime agevolato. Concludeva, pertanto, per il rigetto delle domande attoree.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito indicate.

Preliminarmente è da ritenersi inammissibile la domanda sub I) e II) in quanto il regime fiscale applicabile ai contratti non rientra nelle materie disciplinate dalla delibera 173/07/CONS.

In proposito, le linee guida diramate dall'Agcom precisano che l'oggetto della pronuncia, ex art. 19 della Delibera 173/07/Cons, è limitato ai soli rimborsi ed indennizzi e che le fattispecie considerabili sono quelle che attengono ai rapporti contrattuali ed extracontrattuali.

È di tutta evidenza che la materia fiscale non è demandata ai rapporti di natura contrattuale tra gestori ed utenti, ma -come è noto- alla legge dello Stato; di conseguenza, non potrà essere oggetto della presente decisione.

Entrando nel merito delle contestazioni mosse dall'utente sub III) e IV), occorre rilevare come il gestore -a seguito del disconoscimento della sim- abbia avviato il procedimento di



disattivazione dell'utenza, provvedendo altresì all'emissione di svariate note di credito a storno della fatturazione non dovuta generatasi.

Ed è proprio l'emissione di tali note di credito che delegittima le richieste di indennizzi formulata da parte attrice sia per ciò che concerne l'omesso riscontro al reclamo che per l'attivazione di servizio non richiesto.

Nel caso di specie, il comportamento "concludente" del gestore sostanziatosi nella disattivazione della sim e nell'emissione delle note di credito, rende inapplicabile la delibera 73/11/CONS in materia di indennizzi.

Ad abundantiam, e sempre con riferimento alla domanda sub III) (storno e/o rimborso di somme addebitate in fattura), occorre precisare che dalla documentazione prodotta dall'utente non è possibile evincere alcun elemento che consenta di chiarire quali siano gli importi in contestazione, a quelle periodo si riferiscano e quali siano le somme effettivamente contestate.

Né, tantomeno, è di supporto la memoria difensiva depositata dal legale di parte istante, la quale nulla precisa in merito alle somme contestate, ma si limita a chiedere un ricalcolo delle fatturazione con i relativi rimborsi e storni.

L'Autorità ha acclarato che le richieste degli utenti devono intendersi non accoglibili, qualora dalla documentazione in atti non emergano elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante.

Al contrario, dalla documentazione in atti depositata da parte convenuta, emerge con maggior chiarezza la situazione contabile con particolare riferimento all'emissione di due fatture la cui voce di maggior costo è data dall'addebito della maxi rata del terminale e che tanto è avvenuto in considerazione della disattivazione anticipata delle sim collegate all'acquisto di due terminali.

Le altre voci di costo, al netto degli sconti applicati, sono relative ai canoni di abbonamento e alle opzioni telefono ed internet. Pertanto, non risultano voci di costo "abnormi".

In considerazione del rigetto delle richieste attoree, nulla si ritiene di liquidare a titolo di spese della presente procedura (richiesta sub V).

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

il rigetto integrale dell'istanza presentata dall'utente

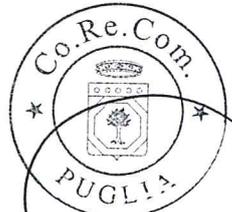
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

La Presidente
(Dott.ssa Lorena Saracino)

*La presente copia composta
di n° 03 (TRE) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.*



La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi

